



**Universidade de  
Aveiro**

**2014**

Departamento de Línguas e Culturas

**Carina Juliana  
Rodrigues Duarte**

**Relatório de Estágio na Empresa Yazaki Saltano de  
Ovar – Porto Technical Centre**





**Universidade de  
Aveiro**

**2014**

Departamento de Línguas e Culturas

**Carina Juliana  
Rodrigues Duarte**

**Relatório de Estágio na Empresa Yazaki Saltano de  
Ovar – Porto Technical Centre**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizado sob a orientação do Prof. Doutor António Manuel Lopes Andrade do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho à minha família e amigos.

## **O júri**

Presidente

Professora Doutora Ana Maria Martins Pinhão Ramalheira, Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Professora Doutora Maria Elisabeth Teixeira Pereira e Rocha, Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (arguente)

Professor Doutor António Manuel Lopes Andrade, Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientador)

## **Agradecimentos**

Gostaria de agradecer a toda a equipa do Porto Technical Centre por me ter recebido tão bem e em especial ao meu setor – *General Administration Services* por todo o apoio e orientação. Foram sempre incansáveis e contribuíram imenso para o meu crescimento profissional e pessoal.

Um agradecimento muito especial à minha supervisora Filipa Lopes que sempre acreditou no meu potencial e me orientou da melhor forma possível.

Agradeço ao meu orientador pelos seus conselhos e orientação na conclusão do meu relatório.

À minha família e aos meus amigos pelo apoio incondicional e por sempre terem acreditado nas minhas capacidades.

E para terminar, muito obrigada a todos os que de alguma forma contribuíram para que esta etapa fosse ultrapassada com sucesso.

**Palavras-chave**

Yazaki Saltano de Ovar, *Porto Technical Centre, General Administration Services*

**Resumo**

O presente relatório é resultante do Estágio Curricular realizado na empresa Yazaki Saltano de Ovar - Porto Technical Centre e tem como objetivo descrever e refletir sobre as funções desempenhadas durante os seis meses de Estágio, bem como dar a conhecer a empresa.

Começo por fazer uma breve apresentação da empresa, falando um pouco sobre a sua história, passando pelo seu funcionamento, missão, visão e valores.

Posteriormente falo do setor/departamento onde me encontrei a estagiar, o GAS - *General Administration Services* e o Laboratório, e das atividades que desempenhei em cada um deles, tendo sido o GAS o setor principal do meu Estágio.

De seguida, descrevo e analiso as atividades que tive que desenvolver no decorrer dos seis meses e que contribuíram para enriquecer ainda mais a minha experiência e, por último, faço uma análise deste percurso em jeito de conclusão.

**Keywords**

Yazaki Saltano de Ovar, Porto Technical Centre, General Administration Services

**Abstract**

The present report results from the internship held in Yazaki Saltano de Ovar - Porto Technical Centre and aim to describe and reflect on the performed tasks during the six months of internship, as well as get to know the company. I begin with a brief presentation of the company, describing shortly the history, operation, mission, vision and values .

Subsequently I write about the departments where I performed functions, the GAS - General Administration Services, the Laboratory and the activities that I performed in each one of them, having been GAS the main department of my internship.

Then I proceed with the activities that I had to develop over the course of six months and that have contributed to further enrich my experience. Finally I make an analysis of this pathway with a conclusion.

## Índice

Introdução.....	11
1. Yazaki Saltano de Ovar- Porto Technical Centre.....	13
1.1. A Empresa .....	13
1.1.1. Apresentação .....	13
1.1.2. História da Empresa.....	14
1.1.3. Missão, Visão e Valores .....	16
1.2. Funcionamento da Empresa .....	18
1.2.1. Horário de Trabalho.....	18
1.2.2. Cartão de identificação .....	19
1.2.3. Código de Indumentária.....	20
1.2.4. Segurança na empresa.....	21
1.3. Serviços disponíveis .....	21
1.3.1. Cantina .....	21
1.3.2. Cafeteria.....	21
1.3.3. Posto médico.....	22
1.3.4. Área de Fumadores .....	22
1.4. Certificações da empresa.....	22
1.5. Os 5S .....	22
2. Estágio no GAS – <i>General Administration Services</i> .....	24
2.1. Formação “on - job training” (no posto de trabalho).....	24
2.2. Importância do Protocolo empresarial.....	25
2.3. O que é o GAS – <i>General Administration Services</i> ? .....	29
2.4. Funções desempenhadas.....	29
2.4.1. Assessoria aos colaboradores do edifício .....	30
2.4.2. Visitas na Yazaki .....	34
2.4.3. Coordenação e reserva de salas para reuniões internas e externas .....	35
2.4.4. Preparação de eventos/ reuniões .....	36
2.4.5. Elaboração de relatórios mensais.....	39
2.4.6. Organização de viagens .....	40
2.4.7. Apoio geral ao edifício.....	44
2.4.8. Seguimento dos expatriados: apoio a nível dos Recursos Humanos .....	45
2.4.9. Verificação/seguimento de faturas.....	46



2.5. Projeto Geostar .....	48
3. Estágio no Laboratório .....	50
4. Considerações finais .....	52
4.1. Enquadramento do Princípio de Cooperação na Comunicação Empresarial .....	52
4.2. Desafios encontrados .....	53
4.3. Competências adquiridas .....	54
4.4. Balanço do estágio .....	54
Bibliografia .....	57
Anexos .....	59

## Índice dos anexos

Imagem 1 – Pedido de táxi .....	59
Imagem 2 – Relatório semanal (visitas) .....	60
Imagem 3 – Gráfico Informação de Visitas (mensais) .....	61
Imagem 4 – Tabela Informação de Visitas (mensais e anuais).....	61
Imagem 5 – Gráfico Informação de Visitas (anuais) .....	62
Imagem 6 – Gráfico Informação Gastos de Visitas (cantina).....	62
Imagem 7 – Tabela Informação Gastos de Visitas (cantina) .....	63
Imagem 8 – Gráfico Informação Gastos de Visitas (táxis).....	63
Imagem 9 – Tabela Informação Gastos de Visitas (táxis) .....	64
Imagem 10 – Gráfico Informação Gastos de Visitas ( <i>sundries</i> ).....	64
Imagem 11 – Tabela Informação Gastos de Visitas ( <i>sundries</i> ) .....	65
Imagem 12 – Geostar Service Data .....	66
Imagem 13 – Gráfico Tempo de resposta entre o pedido de viagem e a primeira proposta da agência de viagens.....	66
Imagem 14 – Gráfico Média de preço por país e destino & Média Ponderada .....	67
Imagem 15 - KPI- <i>Key Performance Indicators</i> .....	68

## Introdução

O presente relatório foi realizado no âmbito da última unidade curricular Dissertação/Projeto/Estágio do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais da Universidade de Aveiro.

Após a análise das opções possíveis para concluir o Mestrado, decidi optar pelo estágio curricular, uma vez que desta forma teria oportunidade de me inserir no mercado de trabalho ao mesmo tempo que concluía o curso.

Inicialmente consultei uma lista de empresas que ofereciam estágio. Lista essa que foi fornecida pela Diretora de Curso. De seguida seleccionei algumas empresas que me chamaram a atenção e enviei o meu *Curriculum Vitae*. Além dessa lista, também utilizei outra ferramenta de procura, nomeadamente a internet para pesquisar se havia concursos para estagiários em outras empresas. Optei também por procurar em empresas que ficavam perto de minha casa para não ter tantos gastos.

Num primeiro momento, contactei uma antiga colega de curso que trabalhava na Yazaki para saber se a empresa estava a aceitar estagiários e assim poder entregar o meu *Curriculum Vitae*. Assim como contactei a Yazaki, também contactei outras empresas. E por isso, acabei por receber algumas respostas com o intuito de comparecer para entrevista. No entanto, tive que ir fazendo um balanço dos prós e contras de estagiar em cada uma delas, já que tive algumas propostas.

Apesar de na Yazaki já não haver uma vaga disponível para eu realizar o meu estágio, a empresa mostrou-se bastante interessada em acolher-me. Após algum tempo de espera, seguiu-se então um primeiro contacto por parte do Dr. Rúben Pinto, Psicólogo Clínico da empresa através do qual me foi proposto deslocar-me à empresa para uma entrevista de forma a serem expostas as funções que poderia desempenhar e para dar a conhecer os meus objetivos e expectativas relativamente ao estágio.

Inicialmente foi-me sugerido estagiar no Laboratório. O Laboratório é parte integrante do *Porto Technical Centre*. Isto porque o lugar no setor mais adequado às minhas competências, o *General Administration Services* (receção no centro de engenharia) já seria ocupado por outra estagiária uma vez por semana.

Visto não existir nenhum outro cargo adequado às minhas funções, foram compiladas determinadas funções e criado um posto no Laboratório tendo em conta as minhas habilitações e os objetivos pretendidos, mas sem estar associado a um cargo específico.

Depois de muitos outros contactos estabelecidos entre mim, a empresa e a Diretora de Curso, foi então proposta uma última entrevista onde foram acertados os últimos detalhes relativamente ao estágio.

Foi então que a oportunidade de estagiar na empresa Yazaki Saltano de Ovar ganhou realmente forma. Sendo a Yazaki uma multinacional reconhecida, tinha a certeza que muito iria contribuir para a minha formação profissional e que seria uma excelente oportunidade de entrar no mercado de trabalho e de ter novas experiências.

O Estágio teve a duração de 6 meses, tendo começado a 20 de janeiro de 2014 e terminado a 18 de julho de 2014.

Apesar de ter ficado acordado que iria estagiar no Laboratório, foi-me comunicada uma mudança aquando da minha entrada na empresa. No primeiro dia fui informada que não desempenharia apenas as funções acordadas e que iria também realizar parte do meu estágio no *General Administration Services*. Assim teria oportunidade de desempenhar funções mais diversificadas e de colocar ainda mais em prática o que tinha aprendido no Mestrado. O meu estágio foi então dividido da seguinte forma: todas as manhãs, exceto às quintas-feiras, desempenhava funções no *General Administration Services*; durante as tardes e às quintas-feiras todo o dia, ia para o Laboratório. Esta divisão manteve-se até maio, mês em que me foi proposto passar a tempo inteiro para o *General Administration Services*, uma vez que o estágio da outra aluna acabara.

Tendo em conta que nesse setor estaria mais em contacto com pessoas de outros países e de diversas empresas, fazia todo o sentido e seria uma mais-valia poder lá passar algum tempo, não só por o meu Mestrado ser em Línguas e Relações Empresariais, mas também por ter concluído a Licenciatura em Línguas e Relações Internacionais.

A Licenciatura foi uma ótima oportunidade de criar boas bases na área onde me encontrei a estagiar e o Mestrado veio complementar essa primeira formação.

O presente relatório visa descrever de forma pormenorizada e crítica a minha experiência na empresa. Desta forma, o documento encontra-se dividido em quatro partes principais. Na primeira parte, é feita a apresentação da empresa, onde falo da sua história; da sua missão, visão e valores; do seu funcionamento; dos serviços oferecidos; dos certificados e ainda dos 5S. Na segunda parte são descritas as funções por mim desempenhadas no *General Administration Services* e é feita a ligação com alguma teoria. Na terceira parte são descritas as funções desempenhadas no Laboratório e na última e quarta parte apresento um balanço do estágio com as considerações finais.

## **1. Yazaki Saltano de Ovar- Porto Technical Centre**

### **1.1. A Empresa**

#### **1.1.1. Apresentação**

A Yazaki Saltano de Ovar é uma multinacional japonesa do ramo automóvel atualmente dividida em três áreas de negócio: Componentes para a Indústria automóvel (*HV & Optical Components, Moulding, Wire Division* e *PDV (Power Distribution Units)*), Sistemas de distribuição para automóveis (*EDS (Wire Harness Division)*) e o Centro de Engenharia (*Porto Technical Centre*).

A unidade fabril, que tem como nome “Yazaki Saltano de Ovar, Componentes Elétricos para Automóveis, Lda.”, foi fundada a 30 de Julho de 1986. Atualmente tem 1808 colaboradores e está sediada em Ovar.

O *Porto Technical Centre* (PTC) foi fundado em 2001. Atualmente tem 441 colaboradores e está sediado em Ovar.

O presente relatório vai incidir sobre o PTC.

### **O que é o PTC – *Porto Technical Centre*?**

O *Porto Technical Centre* é o Centro de Engenharia e encontra-se dividido em quatro áreas principais. São elas o *WHE Management*, que se encontra dividido em dois departamentos: o *WH Engineering* encarrega-se do desenho de cablagens e da simulação do seu comportamento nos automóveis; e o *Systems Development* desenvolve sistemas e *software*.

O *Plant Support Activities* encontra-se dividido em cinco departamentos: *Crimping Centre*, efetua o desenho e produção de ferramentas de cravação; o *Equipment Engineering* trata do suporte a equipamentos; o *Jig Board Layout*, onde se faz o desenho de painéis de produção de cablagens; o QMS, isto é, o Sistema de Qualidade; e o *External Manufacturing Support*, que dá suporte externo à implementação de novos projetos.

O *Technical Development Activities* está dividido em quatro departamentos: o *Component Engineering* concebe componentes de proteção para cablagens de alta e baixa voltagem; o *High Voltage Engineering* desenvolve sistemas de alta voltagem; o *Project Management* presta serviços de gestão de projetos e o *Laboratory* onde se fazem testes mecânicos, elétricos, químicos, dimensionais, de calibração e ambientais.

A última área é a *Operation Support Activities* e está dividida em cinco departamentos: o *Sales, Costing & Pricing*, onde se englobam os serviços de preços e custeio para os vários clientes e empresas; o *Financial Support Services*, que trata do desenvolvimento e controlo financeiro; o *Data Management* encarrega-se da codificação de referências de clientes em referências Yazaki e do controlo e alimentação de bases de dados; o *Logistic Service* trata das encomendas e do controlo de fluxos logísticos de produto e o *Development Engineering*, que se ocupa do *benchmarking*, do suporte avançado de engenharia e de estudos de trabalho.

### **1.1.2. História da Empresa**

Fundada no mercado japonês há mais de 70 anos pelo Sr. Sadami Yazaki, a Yazaki expandiu e melhorou as suas linhas de negócios devido ao crescimento da economia japonesa e especialmente da indústria automóvel. Reconhecida pelo seu negócio de cablagens (*wire harness*), desde a sua fundação que se dedica à inovação tecnológica, através da capacitação humana e intelectual dos profissionais que nela atuam. As cablagens são os sistemas de distribuição e de controlo de energia que interconectam o motor, o painel e os diversos módulos elétricos e eletrónicos nos veículos (Yazaki, 2012a).

Dedicada à melhoria contínua também desenvolve vários programas que visam, além da melhoria dos processos de fabrico, a motivação, o comprometimento e a dedicação dos seus colaboradores com o compromisso de satisfazer os clientes, manter o negócio da empresa e cuidar do meio ambiente (Yazaki, 2012a).

A Yazaki dedica-se, atualmente, à inovação tecnológica e ao melhoramento da qualidade de vida das pessoas, reconhecendo e compreendendo a diversidade ambiental e cultural (Yazaki, 2012a)

É uma empresa que tem vindo a conquistar o mercado a nível mundial e o seu crescimento também foi notório em Portugal. Na cronologia abaixo é possível verificar o seu desenvolvimento ao longo dos anos:

### **Cronologia**

1986: Foi fundada a YSE – Yazaki Saltano de Ovar

1987: Origem do Desenho de Produção a partir da Yazaki Saltano Portugal

1988: Estabelecimento dos Serviços Laboratoriais

1989: Fecho da antiga Fábrica em Oliveira do Douro (agosto)

1989: Inauguração da nova Fábrica sediada em Gaia (outubro)

1991: Início da produção na Fábrica de Ovar

1993: Início da produção de fios para automóveis

1994: Primeiro cliente Internacional (Eslováquia); Início de produção de componentes

1998: Transferência para o novo Laboratório em Ovar

2001: Inauguração do *Porto Technical Centre* (PTC)

Novos serviços: Centro de Documentação Técnica

2002: Novos serviços: *Supply Management Support*

2003: Novos serviços: *Central Costing & Crimping Centre*

2005: Novos serviços: *Global Service*

2007: Novos serviços: *Component Design*

2010: O PTC é transferido para o novo edifício em Ovar

Novos serviços: Departamento HEV

2011: A Yazaki celebra 25 anos em Portugal

Novos serviços: *SBI Management*

2012: Novos Serviços: *Project Management*

2013: Novos Serviços: *Financial Support Services*

2014: Novos Serviços: *FM&SD Support*

.

Analisando a escala do negócio, podemos também verificar que a Yazaki tem ido além-fronteiras:

Tabela 1- Escala do Negócio

<b>Escala do negócio</b>	<b>Japão</b>	<b>América</b>	<b>Europa e África</b>	<b>Ásia e Oceania</b>	<b>Total</b>
<b>Países e Regiões</b>	1	10	21	12	44
<b>Afiliaados</b>	65	31	21	49	166
<b>Locais</b>	225	100	51	86	462
<b>Colaboradores</b>	21.200	74.000	36.500	125.300	257.100

(Corporate, 2014)

## Localização

A Yazaki está localizada na Zona Industrial de Ovar.

A sua sede é constituída por cinco edifícios: a fábrica, o *Porto Technical Centre*, o Laboratório, a cantina e a Guesthouse. A Guesthouse é uma pequena residência para as visitas.

### 1.1.3. Missão, Visão e Valores

É missão da Yazaki ser reconhecida como fornecedor *Best in Class* de Sistemas de Distribuição Elétrica/Eletrónica, Componentes e Instrumentação. Queremos ser a referência para estes produtos numa base global e ser a empresa de seleção para clientes e indivíduos (Yazaki, 2012b).

Para vencer este desafio, é responsabilidade da Direção fomentar a execução de atividade de melhoria contínua (Yazaki, 2012b), nomeadamente:

- Na qualidade dos seus produtos;
- No serviço prestado;
- Na redução dos custos;
- Na tecnologia utilizada;



- No local de trabalho a nível de ambiente e segurança.

**Os colaboradores:** As pessoas são o seu bem mais importante; necessitam das suas competências, do seu desempenho e criatividade para que o sucesso possa ser alcançado. Valorizam o espírito de equipa, assim como uma comunicação aberta e honesta. Têm que criar um posto de trabalho onde cada um de nós possa partilhar a sensação de pertença pelo sucesso da Yazaki, criando uma atmosfera em que se trabalha num só mundo com três regiões, como uma só equipa (Yazaki, 2012b).

**Boa comunicação:** A gestão tem que assegurar a transmissão de informação essencial dentro do seu campo de responsabilidade. Todos os responsáveis devem, regularmente, informar os colaboradores sobre o desempenho e planos da empresa (Yazaki, 2012b).

**Focalização no cliente:** A satisfação do cliente é a base para a obtenção de bons resultados no negócio. Têm que entregar produtos com valor acrescentado a todos os clientes, traduzido no custo líder, na tecnologia, na confiança e na qualidade do serviço (Yazaki, 2012b).

**Integridade:** Têm que conduzir os seus objetivos de negócio de uma forma socialmente responsável e manter a conformidade com todos os requisitos legais e éticos. Encorajam cada colaborador da Yazaki, bem como os seus fornecedores, a seguir estes mesmos princípios (Yazaki, 2012b).

**Qualidade superior:** Todos os colaboradores da Yazaki devem exigir índices elevados de qualidade nas suas atividades recusando qualidade medíocre. Têm que monitorizar e melhorar continuamente os seus processos para garantir que os seus produtos e serviços são os melhores no mercado. Incentivam os seus fornecedores neste sentido por forma a alcançar benefícios mútuos (Yazaki, 2012b).

**Boa cidadania:** A Yazaki deve esforçar-se por ser uma empresa responsável a nível mundial. É expectável que todos os colaboradores da Yazaki façam o seu trabalho de forma ética e profissional, num ambiente de confiança e respeito. Acreditam na proteção dos seus associados, da população e do meio ambiente, trabalhando no sentido da redução e eliminação de riscos para o ambiente (Yazaki, 2012b).

## Valores, Princípios e Cultura

Os aspetos económicos passam pelo reforço da satisfação dos clientes, o abastecimento estável de produtos, o fornecimento de produtos e serviços úteis (Yazaki, 2012b).

Quanto aos aspetos sociais, têm como princípios bem presentes a conformidade legal, a ética empresarial, a gestão de riscos, a contribuição social, e a utilização eficiente de recursos humanos (Yazaki, 2012b).

Por último, temos os aspetos ambientais, que também não passam despercebidos, nomeadamente, o desenvolvimento de produtos amigos do ambiente e a redução do impacto ambiental a nível global e regional (Yazaki, 2012b).

Podem ser vistos abaixo os valores e princípios do *Porto Technical Centre*:

“Fornecer os melhores produtos e serviços aos nossos clientes e parceiros, com o intuito de nos desenvolvermos cada vez mais e aprofundarmos o conhecimento” (“Welcome”, 2014).

“Ser a referência como Centro Técnico Yazaki, proporcionando valor monetário, serviços e produtos de qualidade” (“Welcome”, 2014).

Com o decorrer do estágio pude verificar que tais valores e princípios são muito respeitados e que todos os dias se trabalha para alcançar a excelência.

O *Porto Technical Centre* tem também três premissas sobre as quais assenta a sua filosofia de operação: *Passion, Trust e Commitment* (“*My passion today, your trust tomorrow, our commitment always*”) (“Welcome”, 2014).

## 1.2. Funcionamento da Empresa

### 1.2.1. Horário de Trabalho

**Horário Normal** - Para os colaboradores pertencentes à área administrativa, o horário principal é das 8h às 17h (8h de trabalho) (Yazaki, 2012b);

**Horário por Turnos Fixos** - Para os colaboradores pertencentes à área da Produção:

- 1º Turno (diurno) - das 8h às 17h (8h de trabalho); 3 pausas correspondentes a 1h de descanso (Yazaki, 2012b).

- 2º Turno (noturno) - das 17h às 01h (7h20 de trabalho); duas pausas correspondentes a 40 minutos de descanso (Yazaki, 2012b).

No caso do PTC os horários podem ser das 8h às 17h; das 8h30 às 17h30 ou das 9h às 18h. O horário noturno começa a funcionar a partir de Outubro.

#### **Pausas nas áreas administrativas:**

- 10 minutos de manhã;
- 50 minutos para o almoço.

O horário das pausas depende da secção/departamento.

O período normal de trabalho é de 8 horas diárias – 40 horas semanais de trabalho efetivo, sendo excluídas todas as pausas concedidas pela empresa para descanso.

Devido à especificidade do trabalho desenvolvido na área de produção, são também praticados os horários: 3.º turno, laboração contínua, rotativos e fim de semana (Yazaki, 2012b).

#### **1.2.2. Cartão de identificação**

Tanto os colaboradores como as visitas são obrigados a usar um cartão que os identifique (Yazaki, 2012b).

Este cartão é essencial para poder ser identificado dentro da empresa, para usufruir dos serviços da cantina e também para ter acesso a áreas restritas, caso seja necessário. O cartão é pessoal e intransmissível, qualquer uso indevido é da inteira responsabilidade do colaborador, podendo ser penalizado pela empresa (Yazaki, 2012b).

Todos os dias os colaboradores devem marcar o cartão num dos relógios que se encontram espalhados pela empresa, no início e no fim do seu horário de trabalho (Yazaki, 2012b), salvo os colaboradores isentos de marcação no cumprimento das disposições legais em vigor. Neste caso, são preenchidas folhas de ponto elaboradas pelo GAS.

No caso das visitas, são-lhes também facultados cartões de identificação que deverão se entregues aquando do término da sua visita na empresa.

### 1.2.3. Código de Indumentária

Os colaboradores da Yazaki têm um código de indumentária próprio. Isto permite que, de forma imediata, os colaboradores da empresa sejam identificados como pertencentes a determinados setores/funções (Yazaki, 2012b).

**Escritório:** Jaqueta ou camisa verde escura.

**Armazém:** Jaqueta ou camisa castanha.

**Chefes de Linha:** Jaqueta ou camisa azul clara.

**Line Quality Control:** Jaqueta ou camisa verde clara.

**Man. Industrial e Man. Geral:** Jaqueta ou camisa azul.

**Moulding, Wire e Power Distribution Units:** Jaqueta ou camisa azul escura e calças da mesma cor.

**Nota:** Nas áreas de produção *Power Distribution Units* é obrigatório o uso de calçado com a proteção adequada.

Na área fabril, o material do calçado deverá ser resistente de forma a proteger os pés de possíveis traumatismos ou cortes (Yazaki, 2012b).

A sola do calçado deverá ser de borracha para evitar possíveis quedas (Yazaki, 2012b).

Deste modo, e por motivos de Saúde, Qualidade e Segurança, o calçado terá que proteger, no mínimo, a zona superior do pé e o calcanhar, sendo permitida a existência de aberturas laterais e apresentar um salto inferior a dois centímetros de altura, de modo a prevenir lesões lombares. Todos os colaboradores indiretos que se desloquem às áreas produtivas devem obedecer a estas regras para sua segurança (Yazaki, 2012b).

No *Porto Technical Centre* não é permitido o uso de (Yazaki, 2012b):

- T-shirts/Sweat-shirts;
- Roupas intencionalmente rota ou excessivamente coçada/gasta;

- Sapatilhas tipo ténis ou lona;
- Uso de camisa por fora das calças para os homens.

Também para os homens deve ser evitado ter barba por fazer ou, no caso de ter barba crescida por opção, esta deve estar devidamente aparada (Yazaki, 2012b).

Em dia de contacto com clientes sugere-se indumentária mais clássica, sendo que a utilização de fato ou gravata fica ao critério de cada um (Yazaki, 2012b).

#### **1.2.4. Segurança na empresa**

É assegurado pela Yazaki Saltano de Ovar um serviço de Segurança permanente na portaria, 24h por dia (Yazaki, 2012b), efetuando rondas diárias, a cada hora do dia/noite.

- Ao entrar, deve-se respeitar as instruções dos vigilantes, pois são eles que garantem a segurança tanto a nível pessoal como da empresa (Yazaki, 2012b).
- Todas as pessoas que entrem na empresa têm de se identificar (Yazaki, 2012b).
- Se algum colaborador entrar fora do seu horário normal, terá de se identificar e poderá ser solicitada autorização de entrada.
- Se alguém sair durante o horário normal de trabalho, deverá informar a portaria e mostrar o comprovativo assinado pela chefia correspondente.

### **1.3. Serviços disponíveis**

#### **1.3.1. Cantina**

- Funciona em sistema de *self service* (Yazaki, 2012b);
- A despesa é sempre debitada no cartão dos colaboradores ao passar no sistema de cobrança automatizado (Yazaki, 2012b);
- À exceção do prato especial, cuja marcação deverá ser efetuada, obrigatoriamente, no dia anterior, qualquer outro dos restantes pratos poderá ser reservado no próprio dia, até às 10h (Yazaki, 2012b).

#### **1.3.2. Cafetaria**

Os colaboradores têm ainda à sua disposição um número variado de bebidas (quentes e frias) e de sólidos, distribuídos pelas várias áreas de intervalo (Yazaki, 2012b).

No caso do *Porto Technical Centre* existem frigoríficos, microondas, cafeteiras, e lava loiças que podem ser usados pelos colaboradores.

### **1.3.3. Posto médico**

- O corpo de assistência clínica é composto por diferentes especialidades como, clínica geral, ginecologia, medicina dentária, ortopedia, enfermagem, fisioterapia, nutricionista, psicologia e análises clínicas (Yazaki, 2012b).
- Em dias úteis, mas também nos feriados e fins de semana, sempre que houver um número mínimo de colaboradores a trabalhar, o serviço de enfermagem é assegurado das 08h às 01h (Yazaki, 2012b).

### **1.3.4. Área de Fumadores**

- Não é permitido fumar no interior dos edifícios ou fora, em locais que não sejam destinados a fumadores (Yazaki, 2012b);
- Para as pessoas que fumam, existem áreas específicas para o fazer (Yazaki, 2012b);

## **1.4. Certificações da empresa**

A Yazaki Saltano de Ovar é uma empresa certificada no âmbito das normas ISO 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Segurança), sendo que um dos objetivos da Missão da Empresa é precisamente a manutenção de um sistema de Gestão de Ambiente, Saúde e Segurança eficaz (Yazaki, 2012b).

A limpeza, higiene e separação dos resíduos nas áreas de alimentação e fumo são aspetos que os colaboradores deverão sempre ter em atenção, de forma a garantir o cumprimento desses objetivos (Yazaki, 2012b).

Toda a empresa é certificada no âmbito da norma ISO/TS 16949, o PTC no âmbito da norma ISO 9001 e da norma ISO 17025 (mais especificamente o Laboratório).

## **1.5. Os 5S**

O Programa 5S é uma filosofia de trabalho que nasceu no Japão no início dos anos 50 no grupo Toyota, que busca promover a disciplina na empresa através de consciência e responsabilidade de todos, com o objetivo de tornar o ambiente de trabalho agradável, seguro, produtivo e eficiente. É um método usado para manter a organização do espaço de trabalho, especialmente o espaço compartilhado, para que este se encontre limpo e arrumado. Em geral, é referido como uma simples metodologia de organização, uma ferramenta de qualidade. O propósito central dos 5S é a melhoria da eficiência no

ambiente de trabalho, evitando a perda de tempo na procura de objetos (Yazaki, 2009). Desta forma, torna-se mais fácil detetar quando falta algum objeto.

Para isso, todos os objetos que se encontram na nossa área de trabalho e o local exato onde os mesmos devem ser guardados são identificados com uma etiqueta.

Tabela 2 – Os 5S

<b>Japonês</b>	<b>Português</b>
<i><b>Seiri</b></i>	Organização
<i><b>Seiton</b></i>	Sistematização
<i><b>Seiso</b></i>	Limpeza
<i><b>Seiketsu</b></i>	Normalização
<i><b>Shitsuke</b></i>	Auto-Disciplina

(Yazaki, 2009)

**Seiri/Organização:** Fácil acesso ao material e documentos necessários. Tudo está arrumado e identificado (Yazaki, 2009);

**Seiton/Sistematização:** Os documentos e materiais estão arrumados de forma limpa e ordenada, de maneira a que seja claro o local onde se encontram (Yazaki, 2009);

**Seiso/Limpeza:** A área de trabalho e os equipamentos comuns encontram-se limpos e arrumados (Yazaki, 2009);

**Seiketsu/Normalização:** Existe um alinhamento geométrico de equipamentos e de mobiliário. Não se encontram objetos pessoais que não sejam essenciais nas áreas de trabalho (Yazaki, 2009);

**Shitsuke/Auto-disciplina:** Há um sistema rigoroso e disciplinado de controlo e manutenção, para assegurar que cada um dos pontos anteriores é mantido, implicando a criação de bons hábitos no local de trabalho (Yazaki, 2009).

#### **Objetivo dos 5S (Yazaki, 2009)**

- Simplificação do ambiente de trabalho;
- Redução do desperdício;
- Eliminação de atividades que não acrescentam valor;
- Aumento da segurança;
- Obtenção de um maior nível de qualidade e eficiência.

Esta filosofia de organização de trabalho tem-se tornado cada vez mais conhecida e tem sido bastante usada em muitas empresas devido à sua eficácia. Graças a ela, conseguimos ter um local de trabalho organizado, o que resulta num melhor ambiente e consequentemente em melhores resultados. Nomeadamente no que diz respeito ao tempo que se perde quando procuramos algum utensílio de trabalho, isto porque se soubermos onde são os lugares dos objetos, não iremos procurar noutra local que não seja o correto. Desta forma há também menos estoques intermédios e menos gastos de economato porque as pessoas só têm nos seus postos de trabalho as coisas que são mesmo necessárias.

### **NYS- New Yazaki System**

De forma a controlar a aplicação dos 5S, existe um setor denominado NYS - *New Yazaki System*. Esse setor é responsável por executar auditorias internas e tem muitas funções, entre as quais a aplicação, regulamentação e monitorização dos 5S.

Para executar as auditorias, é necessário que seja elaborado um plano anual que cubra todos os setores e áreas de suporte do *Porto Technical Centre*. De seguida esse mesmo plano é distribuído a todas as chefias e responsáveis dos 5S de cada área, tendo estes, apenas conhecimento da semana na qual será feita a auditoria e não o dia em concreto.

Durante as auditorias, os auditores registam as suas constatações e anomalias encontradas e posteriormente elaboram um relatório.

Para não serem registadas anomalias, tudo deve estar devidamente identificado e deve encontrar-se no seu respetivo local. Tudo o que não seja verdadeiramente necessário, não pode estar nas secretárias.

## **2. Estágio no GAS – General Administration Services**

### **2.1. Formação “on - job training” (no posto de trabalho)**

*On - Job Training* “foca-se na aquisição de competências no ambiente de trabalho, geralmente em condições normais de trabalho [...]. Os trabalhadores adquirem competências que podem levar de um trabalho para outro e competências que são específicas de uma determinada função. É típico incluir formação oral e escrita, demonstração e observação [...]. Adicionalmente o processo *on - job training* envolve um colaborador (normalmente um supervisor ou um colaborador experiente) que passa o conhecimento e as competências para um novo colaborador” (Kucera, 2012).



Em vez de ter tido formação teórica, e só depois ter começado a desempenhar as funções específicas do meu estágio fui aprendendo a fazer as coisas à medida que foi sendo necessário. Posso dizer que este tipo de aprendizagem é muito mais eficaz, principalmente quando somos orientados por alguém que sabe bem como transmitir a informação de forma a esta ser absorvida eficazmente.

Em muitos casos, as pessoas não são tão bem orientadas e torna-se mais complicado aprender dessa forma. Por isso, acho que a formação teórica dada em simultâneo com a formação prática, origina resultados muito mais satisfatórios, tanto para a empresa como para o estagiário, que, dessa forma, tem oportunidade de colocar logo em prática as suas funções e consequentemente atingir mais rapidamente os objetivos pretendidos. Assim, é possível fazer a diferença e ser uma boa aposta para a empresa. É este o retorno que se pretende do “investimento” feito aquando da formação.

Permitiu-me ganhar experiência e também aprender com os erros, o que resultou na adoção de uma posição muito mais crítica em relação ao meu trabalho, já que tive que assumir responsabilidades desde logo.

## **2.2. Importância do Protocolo empresarial**

A existência de um protocolo empresarial é muito importante porque facilita a relação entre as pessoas dentro de uma empresa.

“Um funcionário executivo [...] pode ser muito competente, trabalhador e inteligente mas, se tiver má imagem e não souber comportar-se socialmente, poderá ser prejudicado na sua carreira profissional” (Amaral, 2008: p.19). Tendo isto em conta, o *Porto Technical Centre*, rege-se por um código de indumentária que deve ser respeitado por todos os seus colaboradores e ainda mais no meu setor, porque sendo o nosso local de trabalho um sítio tão exposto, somos as primeiras pessoas que as visitas encaram quando entram na empresa. Daí também a importância da nossa postura e do saber lidar com todo o tipo de pessoas.

É indispensável que os colaboradores de uma empresa tenham respeito uns pelos outros, até mesmo em coisas básicas do dia a dia, senão o convívio torna-se complicado. Acima de tudo, é importante que exista bom senso e partilha de valores em relação ao local de trabalho. De nada serve transmitir uma boa imagem para o exterior se depois esse comportamento não for aplicado diariamente.

“O protocolo empresarial pode definir-se como um conjunto de atos de boa educação e respeito que facilitam o relacionamento inter-pessoal dentro e fora das

empresas [...]” (Amaral, 2008: p.21). Desta forma, as pessoas que visitam a empresa não só são bem recebidas e acabam por se sentir em casa, como também fazem questão de voltar a visitar-nos. Daí a importância da simpatia, aliada ao profissionalismo, à boa comunicação e à disponibilidade na prestação de serviços. Na medida em que tivermos estes princípios bem presentes, será também mais fácil os mesmos serem demonstrados de forma natural, originando a captação e fixação do negócio.

A boa comunicação e o saber estar são dos elementos mais importantes nas relações e como é óbvio, tal também se aplica ao local de trabalho.<sup>1</sup> Implica envolvimento diário e empenho por parte dos colaboradores. Quanto melhor for a comunicação, menos mal entendidos haverá e conseqüentemente menos erros serão cometidos e melhor será o relacionamento entre os intervenientes.

Podemos considerar 3 tipos básicos de comunicação (Amaral, 2008: p.23):

1. “A comunicação oral, que se estabelece através do intercomunicador, ou do telefone, onde a palavra e a voz são fundamentais”. É importante sabermos interagir com a pessoa que está do outro lado e sabermos colocar a voz, de forma a transmitir confiança e simpatia ao mesmo tempo. Não só usamos um método de atendimento específico “PTC, bom dia, fala a Carina” para nos identificarmos logo, como nos mostramos também disponíveis a ajudar no que for necessário.
2. “A comunicação direta, que se estabelece sempre que somos confrontados com outra pessoa, seja numa conversa cara a cara, seja numa entrevista, numa reunião ou numa palestra, onde a palavra e a voz são reforçadas ou diminuídas pelo aspeto e pela atitude dos intervenientes”.  
Tendo em conta que somos as primeiras pessoas a estabelecer contacto com as visitas, é de extrema importância ter uma postura profissional, aliada a uma boa atitude e a um sorriso sempre presente.
3. “A comunicação escrita, que se estabelece seja com o exterior, seja no interior. Este tipo de comunicação utiliza a palavra para transmitir uma mensagem que deve ser inequívoca e não oferecer dúvidas de interpretação, visto que ao

---

<sup>1</sup> O Protocolo Empresarial “serve sobretudo para que, na empresa, como na vida, cada um saiba relacionar-se e comunicar adequadamente com clientes, colaboradores, colegas e superiores” (Amaral, 2008: 22).

contrário das anteriores formas de comunicação [...] fica registada e pode ser verificada sempre que necessário”.

Devido à elevada troca de correspondência com diversas pessoas a nível nacional e internacional através de correio eletrónico, é muito importante ter atenção ao que se escreve e à forma como se transmite a informação. A comunicação deve ser sempre clara e objetiva. Não podemos esquecer que estamos a fornecer um serviço, uma experiência e que a mesma é imensurável/intangível/simultânea e heterogénea, o que significa que é um verdadeiro momento da verdade.

Existem três formas de comunicar que regem a comunicação verbal e não verbal (Amaral, 2008: p.24-25):

- a) Simbólica: “É um modo de transmissão passivo e muitas vezes inconsciente [...]”.
- b) Verbal (oral ou escrita): “É o modo de transmissão, ativo ou passivo, que usa as palavras como veículo transmissor, através do telefone, do papel, da voz ou de outro meio”.
- c) Não verbal ou gestual: “É o modo de transmissão que utiliza o corpo humano para exprimir, de forma ativa, consciente ou inconsciente, determinados sentimentos”.

É muito importante que as palavras não sejam contrariadas pela linguagem não verbal, uma vez que pode gerar-se alguma confusão e consequentemente ser transmitida uma mensagem errada.

Na medida em que a transmissão da mensagem se for tornando mais natural, mais genuína será a comunicação, e também mais espontâneas serão as reações perante acontecimentos inesperados.

Tendo em conta que não basta saber comunicar, é importante também referir a relevância de uma boa primeira impressão, já que num primeiro momento, é o que capta mais a atenção das pessoas. Por esta razão, a imagem é um dos aspetos a ter em atenção num ambiente empresarial. Além deste requisito, temos a pontualidade, o pensamento positivo e a consideração pelos outros (Amaral, 2008: p.28-29). A pontualidade porque é o primeiro aspeto que salta à vista. O pensamento positivo porque é esse tipo de pessoas que se quer ter por perto quando surge algum problema e a consideração pelos

outros porque numa empresa é imprescindível que todos os colaboradores se respeitem, de forma a que se crie um bom ambiente no local de trabalho.

Apesar de o mundo estar cada vez mais desenvolvido e de continuarem a surgir novas formas de diminuir a distância entre as diferentes culturas, há problemas que persistem. “Um desses problemas é o da língua. Claro que a comunicação é sempre possível entre pessoas que falam línguas diferentes, mais que não seja por intermédio de um intérprete. Mas, mesmo quando se fala a mesma língua, pode haver problemas muito delicados” (Amaral, 2009: p.17). Por isso, devemos sempre tentar ser claros naquilo que queremos transmitir, especialmente em contexto empresarial, já que por vezes são tratados assuntos delicados e os mal entendidos podem ter consequências graves. É muito importante que tenhamos cuidado com as palavras que usamos e que verifiquemos sempre se o que o recetor percebeu da mensagem, foi o mesmo que nós quisemos dizer.

“Para além da língua, há outros problemas - problemas culturais - que persistem mesmo se as fronteiras entre os países são cada vez mais ténues” (Amaral, 2009: p.18). Com isto quero dizer que devemos sempre respeitar os costumes que sejam distintos dos nossos, mesmo quando não percebamos ou não partilhemos os mesmos valores. Dessa forma, as pessoas também se sentirão bem recebidas e o choque cultural não será tão grande.

Por vezes, as diferenças culturais são muitas e isso pode originar alguns problemas. Por exemplo, em algumas culturas, as pessoas são distantes e frias, não de forma propositada, mas porque sempre foram habituados a agir assim. No fundo, são indelicadezas involuntárias. Nesses casos, é importante que este tipo de atitudes não sejam interpretadas da maneira errada, de forma a evitar possíveis conflitos entre as pessoas.

Como na Yazaki há colaboradores de várias nacionalidades, este tipo de situações poderia verificar-se, no entanto, não é isso que acontece. A Yazaki tem a igualdade e a cidadania organizacional como princípios muito intrínsecos e isso faz com que ninguém se sinta tratado de forma diferente só porque não tem nacionalidade portuguesa. Isto gera uma comunicação mais fluída e livre de obstáculos, já que as pessoas não têm de estar retraídas.

Se nos encontrarmos num bom ambiente, no qual somos bem tratados e temos uma experiência agradável, isso originará satisfação.

### **2.3. O que é o GAS – *General Administration Services*?**

O *General Administration Services* é o setor que se encontra na receção do edifício *Porto Technical Centre*. É constituído por três pessoas, nomeadamente, eu, uma colega que trabalha ao meu lado e a assistente do Diretor. É um setor de Serviço Administrativo e, como tal, o cargo que desempenhamos é de Assistentes Administrativas.

### **2.4. Funções desempenhadas**

As funções desempenhadas no *General Administration Services* compreendem:

1. Assessoria aos colaboradores, gestão do edifício e do meio envolvente;
2. Coordenação e reserva de salas para reuniões internas e externas:
  - Eventos;
  - *Workshops*;
  - Conferências, etc.
3. Preparação de eventos/ reuniões e acolhimento de visitas externas:
  - Elaboração de cartões de visita;
  - Reserva de hotéis/voos;
  - Elaboração de pedidos de táxi ;
  - Marcação de almoços/jantares.
4. Elaboração de relatórios mensais e semanais:
  - Gastos com visitas;
  - Informação das visitas semanais;
  - Relatórios de avaria da Gestão do AVAC – Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado;
  - Informações detalhadas de viagens;
  - Gastos com as intervenções de jardim;
  - Mapa de débitos de viagens e telemóveis;
  - Gastos com viaturas da empresa, etc.
  - Indicadores de desempenho do sector;
5. Verificação/seguimento de faturas:
  - Táxis;
  - Almoços/jantares;
  - Telemóveis da empresa;

- Via verde;
  - Viagens;
  - Combustível das viaturas da empresa;
  - Aluguer de carros, entre outras.
6. Pedido de viagem à agência aprovada pela empresa
    - Hotel, carros, pedidos de táxi;
    - Pedido de adiantamento de dinheiro;
    - Seguimento de despesas das viagens (controlo de todas as despesas e respetivos débitos às fábricas - base de dados).
  7. Seguimento dos expatriados: apoio a nível dos Recursos Humanos;
  8. Equipa de emergência.

#### **2.4.1. Assessoria aos colaboradores do edifício**

As funções do *General Administration Services* passam por dar assessoria aos colaboradores. As funções associadas a esta tarefa são:

- Receção dos novos colaboradores e suporte – formação inicial – apresentação do serviço, do edifício e suas regras;
- Atendimento e reencaminhamento de chamadas;
- Elaboração mensal de folhas de ponto para marcação de presença das pessoas que não marcam cartão;
- Atualização da base de dados com informações dos colaboradores, nomeadamente extensão telefónica na empresa, matrícula de viatura, contacto de emergência, número de cabide atribuído e organograma. É importante que estas listas estejam sempre atualizadas, porque podem ter de ser consultadas a qualquer momento.
- Coordenação e reserva de salas de reunião;
- Solicitação de lavagem das viaturas de serviço e de outros colaboradores, a pedido dos mesmos. Para esse efeito, temos um acordo com uma oficina que está localizada nos arredores e que todas as semanas se disponibiliza a lavar as viaturas. No caso das viaturas de serviço, devemos enviá-las para lavagem pelo menos duas vezes por mês após verificar a meteorologia. De seguida contacta-se a oficina para averiguar disponibilidade e posteriormente envia-se um correio

eletrónico aos proprietários das mesmas e questionar se aceitam que a lavagem seja marcada ou não.

- Assistência a alguém que se magoe ou que se sintam mal, uma vez que uma das formações obrigatórias é a de primeiros socorros, que posteriormente resulta na obtenção de uma Certificação. Contudo, devemos sempre contactar os serviços médicos da empresa.
- A Yazaki têm a preocupação de averiguar as condições de trabalho junto dos colaboradores. Assim sendo, estamos encarregadas de guardar os questionários de avaliação das condições de trabalho que são distribuídos sempre que os colaboradores efetuam a consulta médica periódica para posteriormente entregarmos à enfermeira.
- O edifício do *Porto Technical Centre* possui dois responsáveis principais e dois secundários. No *General Administration Services* representamos os secundários. Devemos ser informadas de todas as pessoas que lá entram, sejam elas visitas ou pessoas que façam manutenção. Existem regras muito restritas para efetuar trabalhos nas nossas instalações. Qualquer empresa que necessite de efetuar trabalhos que sejam considerados como arriscados, têm de enviar para a empresa as informações de seguro da respetiva empresa e certidões de aptidão médicas. Devemos sempre acompanhar qualquer pessoa estranha ao serviço. Ninguém externo ao serviço pode estar na empresa sem autorização e acompanhamento. Qualquer pessoa externa é obrigada a assinar uma Declaração de Confidencialidade para assegurar que tudo o que vir no nosso edifício, sobre o nosso trabalho, não irá divulgar, nem tirar fotografias sem autorização. É imperativo que estas pessoas assinem a declaração acima mencionada. Este documento existe em inglês e em português.
- Faz também parte das nossas funções como responsáveis pelo perímetro do parque dar auxílio aos seguranças no que diz respeito ao cumprimento das regras de estacionamento. Somos também responsáveis por verificar anomalias no sistema de alarmes do edifício e câmaras de vigilância.
- É também da responsabilidade do nosso setor controlar e verificar determinados espaços do edifício, nomeadamente, as salas de reunião que têm de estar limpas e ordenadas após cada utilização; verificar também se o posto médico está devidamente encerrado com os equipamentos desligados; zona de arrumos onde

são guardados diversos tipos de material quer da equipa de limpeza, quer material do edifício; verificar a zona técnica para que todo o material lá alocado esteja corretamente posicionado, sem interferir com o material técnico; verificar também a cabine de tradução, onde está o equipamento de áudio, microfones, entre outro tipo de equipamentos. Por fim, deve-se também manter sempre a sala de apoio ao *General Administration Services* limpa e arrumada, pois neste espaço é onde são guardados não só os nossos objetos pessoais, mas também material de apoio às salas de reunião, material de apoio ao trabalho, documentação, bagagem e indumentária de visitas sempre que existente. Todos os espaços deverão estar limpos e devidamente identificados.

- A coordenação do serviço de jardinagem faz também parte das nossas funções. O jardim é o espaço envolvente do edifício e também as plantas existentes dentro do edifício, fazem parte da “moldura” da empresa, por isso mantê-lo limpo e tratado é fulcral para a imagem que pretendemos transmitir. Assim sendo, em conjunto com uma equipa especializada, coordenamos as intervenções e controlamos os custos.
- A equipa de limpeza tem um papel fulcral num edifício com tantos colaboradores. Assim sendo, faz também parte das nossas responsabilidades a coordenação desta equipa, quer a nível de ajustamento de horários, funções ou solicitações de serviço não previsto. Tanto da parte da equipa da limpeza, como da parte dos colaboradores, sempre que exista alguma situação que não seja comum, deverá ser-nos comunicada.
- Na nossa posição temos também algumas funções que contribuem para o bom funcionamento da empresa, para proporcionar uma maior disponibilidade para os colaboradores. Referimo-nos por exemplo à recolha de dinheiro quando existe uma razão de maior importância (contribuições para datas comemorativas, funerais, contribuições solidárias, entre outros.). Ajudamos também a divulgar situações como objetos perdidos, divulgação de listagens médicas, entre outros, informando por correio eletrónico todos os colaboradores. Facilitamos também a troca do dinheiro aos colaboradores para poderem aceder às máquinas de venda automática. Proporcionamos igualmente maior lazer na zona da cafetaria durante as pausas, ligando a televisão e o sistema de som existente na área. No *lobby*, espaço em frente do nosso local de trabalho, tentamos sempre criar um ambiente



envolvente e todos os dias ligamos a música ambiente e a televisão presente neste espaço.

Temos uma *checklist* que é verificada todos os dias ao chegar ao local de trabalho e antes de irmos embora. Essa folha é extremamente importante, visto que contém tudo o que temos que fazer no início e no fim do dia. Temos imensos detalhes para tratar e a sua existência contribui para a redução do erro potencial de não execução de tarefas.

- O edifício tem um sistema informático centralizado de controlo do AVAC. O AVAC é o sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado. Este é de extrema importância e de elevada complexidade de controlo, devido ao número de colaboradores e máquinas existentes. É imprescindível controlar o sistema várias vezes ao dia e verificar a qualidade do ar e a temperatura para proporcionar as melhores condições ambientais possíveis.

### **Novos Colaboradores**

Quando são admitidos novos colaboradores, o nosso setor é informado por correio eletrónico pelo Departamento de Recursos Humanos dos nomes, dos números e respetivos departamentos. Após receber essa informação, imprimimos uma *checklist* relativa aos novos colaboradores para termos um maior controlo do que é necessário fazer quando estes chegam às nossas instalações. Devemos então:

- Criar um cartão de acesso temporário, que posteriormente é substituído por outro onde consta a foto do colaborador. Qualquer acesso às áreas de trabalho no edifício tem de ser feita através deste cartão.
- Criar um cartão da cafetaria que serve para utilizar nas máquinas de comida e bebidas disponibilizadas nas áreas de lazer.
- Elaborar um cartão temporário em papel com o nome do colaborador.
- Colocar o cartão de acesso, o cartão da cafetaria e o cartão com o nome numa capinha com um clip de esticador.
- É facultado um cabide que recebe uma numeração para que os colaboradores possam guardar a sua indumentária em zona especificada.
- Tratar da receção e mostrar as instalações, isto é, dar as boas-vindas, entregar o cartão, o cabide e a jaqueta/polar/camisa e fazer um resumo geral das funções do nosso setor.

- Explicar as regras de funcionamento do edifício, nomeadamente horários da cafetaria e do posto médico, código de indumentária, regras do parque de estacionamento, regras de marcação de almoço, proibições, etc.
- Pedir informações gerais para inserir na base de dados: nomeadamente, telefone, n.º do cartão do cidadão, data de nascimento, matrícula (para fornecer à portaria) e um contacto de emergência caso aconteça alguma coisa ao colaborador.
- Introduzir os dados dos colaboradores em todas as listas, nomeadamente, lista telefónica, parque de estacionamento, lista de contactos de emergência, dados novos colaboradores, organograma e cabides.
- Enviar correio eletrónico com informações gerais de funcionamento do edifício, para assegurar o registo escrito das informações dadas aquando a entrada.

### **Saída de Colaboradores**

Quando saem colaboradores do *Porto Technical Centre*, à semelhança da entrada, também temos de imprimir a *checklist* respetiva.

O colaborador deve fazer o seguinte no serviço *General Administration Services*:

- Entregar o cartão de acesso (juntamente com a capa e com o clip);
- Entregar o cartão da cafetaria;
- Entregar o cartão dos Recursos Humanos;
- Entregar cabide;
- Entregar jaqueta, camisa e polar;

O General Administration Services deve:

- Retirar o colaborador da lista telefónica, da lista do parque de estacionamento do *Porto Technical Centre*, da lista de contactos de emergência, do organograma e da lista de cabides.
- Desativar o cartão de acesso para poder ser reutilizado por outro colaborador;

### **2.4.2. Visitas na Yazaki**

**Estadia:** As visitas podem ficar alojadas na Guesthouse, que se encontra dentro do perímetro da Yazaki ou em hotéis com os quais a empresa já tem parcerias. O pequeno-almoço está sempre incluído.

**Deslocações e Transportes:** A Yazaki trabalha com dois taxistas que se encarregam das deslocações das visitas. Para isso, existe um acordo com os mesmos. O pedido de serviço funciona por correio eletrónico e por telefone.

**Alimentação:** A cantina encontra-se aberta das 11h45 às 13h40 (turno diurno) e das 19h30 às 20h20 (turno noturno).

As visitas têm a opção de jantar no *Shopping Dolce Vita*, caso estejam alojadas na Guesthouse. Além dessa opção, podem também jantar em algum restaurante da zona do Furadouro.

Caso optem por jantar em Gaia, podem escolher entre diversos restaurantes na zona ribeirinha. Muitos deles solicitam-nos indicações do que visitar, onde comer, e na medida do possível fornecemos mapas, contactos úteis e tudo que for necessário para tornar as suas estadias mais agradáveis.

#### **2.4.3. Coordenação e reserva de salas para reuniões internas e externas**

O nosso edifício dispõe de onze salas de reunião com diferentes características. Faz parte da nossa responsabilidade a coordenação e a reserva das salas de reunião que se encontram no edifício. Podemos reservar as salas tanto para colaboradores, como para visitas externas. Para isso utilizamos o *Outlook* que possui uma opção específica para a reserva de salas.

Os colaboradores podem fazer um pedido de reserva através do seu *Outlook* ou então podem contactar-nos para reservarmos a sala. No caso de fazerem o pedido, nós temos a responsabilidade de aceitar ou recusar a reserva ou verificar se o recurso é o apropriado para o propósito da reunião.

Antes de reservar uma sala para alguma reunião/formação que irá decorrer, devemos ter em atenção não só os dias em que a reunião decorre, mas também o tempo que é necessário para preparar e arrumar a sala.

No piso zero encontram-se sete salas, quatro das quais podem funcionar como salas separadas ou juntas pois possuem paredes amovíveis. Para serem abertas, temos de solicitar a intervenção de uma pessoa com formação adequada para poder movimentar as paredes de forma a serem alteradas para a disposição pretendida.

É importante termos sempre em atenção que não podemos mudar os *layouts* da sala de qualquer forma porque apenas são permitidos *layouts* específicos. Quando é necessário mudar, precisamos da aprovação do Diretor e de requisitar a ajuda da pessoa

mencionada. Deve ser tido sempre em conta que há determinados *layouts* que não resultam devido às ligações elétricas das mesas.

Há seis *layouts* possíveis. O primeiro e o segundo implicam abrir as salas todas, ficando um salão grande (Salão Nobre). A única diferença é que a disposição das mesas não é igual; o terceiro, o quarto e o quinto implicam juntar apenas duas salas, a diferença entre esses é que as salas que se juntam podem variar; o último *layout* é aquele em que as salas estão todas separadas.

#### **2.4.4. Preparação de eventos/ reuniões**

Existe uma norma onde consta todo o processo para reserva de salas de reunião para realização de eventos.

O procedimento passa por fazer o pedido à Assistente do Diretor por correio eletrónico (com o Diretor em cópia), ou na sua ausência para quem tiver sido delegado para desempenhar as suas funções durante aquele período de tempo (Pereira, 2013).

No pedido deve estar mencionado o âmbito da reunião; o número de pessoas envolvidas; o *layout* pretendido (Pereira, 2013).

No caso de ser pretendido um *layout* diferente das opções disponíveis, a Assistente do Diretor deve ser informada pelo menos sete dias antes do início do evento em questão. Essas mudanças são posteriormente analisadas e poderão ser aceites, caso sejam viáveis (Pereira, 2013).

Existem dois tipos de serviços disponíveis, o Básico e o *Premium*. O serviço básico inclui a reserva do espaço e Apoio do *General Administration Services*. O *Premium* divide-se em Apoio do *General Administration Services* e em Apoio Total (Pereira, 2013).

A reserva da sala apenas inclui a ocupação da mesma. Todo o suporte durante o evento é da total responsabilidade da pessoa que faz a reserva (Pereira, 2013).

O Apoio do *General Administration Services* inclui a preparação da(s) sala(s) de reunião desde o início até ao fim; a elaboração de identificadores e de cartões de visita e ainda o suporte às visitas durante o horário de trabalho (08h-17h) (Pereira, 2013).

O Apoio Total inclui suporte desde o início, isto é, na preparação dos pedidos de táxi, reserva de hotel, jantares, identificadores, cartões de visita, preparação da(s) sala(s) de reunião (desde o início até ao fim do evento), suporte durante o evento e nos jantares (serviço depois das 17h) (Pereira, 2013).

No caso do evento ser viável, somos informadas pela Assistente de forma a verificarmos se existe disponibilidade de salas. No caso de haver, é feita uma pré-reserva (Pereira, 2013).

Quem solicita a reserva deve, logo quanto possível, confirmar a reserva e os materiais que vão ser necessários na reunião, nomeadamente, quadros, blocos e canetas, *coffee-breaks*, refeições, etc (Pereira, 2013).

É sempre necessário que nos seja enviada a lista de participantes do evento com a Assistente em cópia, com pelo menos sete dias de antecedência de forma a termos tempo suficiente para preparar tudo (Pereira, 2013).

Relativamente aos *coffee-breaks* existem custos associados que são debitados posteriormente ao centro de custo respetivo. O preço inclui: termos de café, chás variados, leite, bolachas, águas, chocolates e rebuçados. São 2€ por pessoa/por dia. Se for pedido café expresso, são cobrados 0,40€ adicionais por café (Pereira, 2013).

O primeiro que devemos verificar, quando somos informadas da chegada de alguma visita, é quanto tempo permanecerão nas nossas instalações e de que tipo de visita se trata. Se ficarem mais do que um dia e forem provenientes de outros países, devemos informar-nos se as pessoas em questão têm reserva na Guesthouse ou num hotel que faça parte das escolhas da Yazaki, ou se é necessário nós efetuarmos a reserva.

Depois disso, tem de se elaborar os pedidos de táxi (ou de autocarro consoante a dimensão) para garantir a deslocação das visitas do aeroporto para o hotel e do hotel para o aeroporto. Os pedidos de táxi são elaborados num documento em *excel* (ver anexo I) onde se coloca o nome da(s) pessoa(s), detalhes de voo, horas, tipo de pagamento, data e centro de custo. Esse documento é enviado para os taxistas que estão ao serviço da empresa.

No caso de as visitas ficarem na Guesthouse, apenas são necessários pedidos de táxi do aeroporto para o *Porto Technical Centre* e vice-versa porque a residência se encontra dentro do perímetro da empresa. No caso de ser um hotel, é necessário elaborar pedidos de táxi diários do hotel para a empresa e da empresa para o hotel. Caso sejam necessários mais serviços, esses também são acrescentados no mesmo documento.

Os detalhes das visitas, nomeadamente, nome, empresa, hotel, período de tempo da visita, *manager*, centro de custo, motivo da visita, número da cantina e número do cartão de acesso têm que ser registados num documento em *excel* que se encontra na rede chamado *weekly visitors* para haver um controlo das visitas recebidas (ver anexo

II). Este documento é de caráter imperativo e deve ser enviado todas as semanas às chefias de departamento e fábrica.

Costumamos organizar eventos de grande dimensão com alguma frequência, o que implica mais detalhes da nossa parte. Normalmente trata-se de Conferências ou Reuniões Europeias. Uma vez que para esse tipo de eventos é convidada uma quantidade significativa de pessoas, há muitos pormenores que devem ser tidos em conta e que devem ser preparados com alguma antecedência.

Para ajudar nessa tarefa, temos uma *checklist* com todos os detalhes que podem ser necessários num evento. Essa lista é muito útil, uma vez que assim não corremos o risco de nos esquecermos de nenhum pormenor.

Neste tipo de eventos, normalmente são requisitados serviços específicos de cantina para o almoço, que podem ser eles: cantina vip ou toalha branca na cantina normal.

No caso de ser necessária apenas toalha branca, basta enviar um correio eletrónico para o responsável da cantina, especificando a data, o número de pessoas e a hora.

No caso de ser cantina vip, existe a opção de ser *buffet*, serviço normal ou atendimento feito por um empregado. Para o efeito, é necessário preencher um documento em *excel* a requisitar este serviço e confirmar sempre com o responsável pela cantina o horário e a ementa.

Quando é escolhida a opção de *buffet*, as nossas visitas normalmente preferem que o *coffee break* e o almoço sejam servidos na nossa sala de apoio. A nossa função é colocar os identificadores de ementa e certificar-nos que está tudo em ordem antes de abriremos as portas, tanto antes do *coffee break* como antes do almoço.

Por vezes, é também solicitada a marcação de um jantar em algum dos dias em que decorre o evento e isso também fica a nosso cargo. Para isso, temos sempre informação de restaurantes que possam agradar aos participantes. No entanto, não basta apenas marcar um jantar para o número de pessoas pedido. Temos de ter sempre em conta preços, comida, espaço e transporte para o restaurante, solicitando a aprovação do requisitante.

Relativamente à ementa, este deve ter um prato de carne e um de peixe, já que muitas vezes recebemos pessoas de diversas partes do mundo e alguns deles possuem restrições alimentares. Como selecionar dois pratos pode ultrapassar o orçamento disponível, é necessário perguntar com alguma antecedência aos participantes o que preferem comer, de forma a agradar a toda a gente, ao mesmo tempo que facilitamos o trabalho ao restaurante e se controla os gastos.

De seguida, cria-se uma lista com a ementa de forma a compilar as escolhas dos pratos do jantar e criamos um correio eletrónico com toda a informação necessária e com esse documento anexado.

Todas as visitas que chegam às nossas instalações, têm direito a um cartão de identificação (nome e empresa). Juntamente com este, vai sempre um número da cantina (para termos controlo dos gastos das visitas) que pode ser usado para almoçar na empresa e por vezes um cartão de acesso (devidamente ativado), caso seja necessário acederem a áreas restritas onde só os colaboradores podem entrar. Esses cartões são-lhes entregues quando chegam e devem ser devolvidos quando termina a visita. Aquando da chegada das visitas, somos informados pela portaria para darmos autorização de entrada. Quando as recebemos, devemos entregar os cartões referidos anteriormente e questionar se já estiveram alguma vez nas nossas instalações. Caso nunca tenham estado, devemos pedir-lhes que assinem uma Declaração de Confidencialidade para garantir a confidencialidade dos dados dos nossos clientes. Feito isto, podemos então guardar as malas e os casacos dos mesmos, encaminhando-os posteriormente para a sala respetiva com a pessoa responsável pela visita.

Quando são eventos de maior dimensão, temos de ter um cuidado adicional a preparar as salas porque são necessários mais recursos do que numa reunião mais pequena. Quando é uma reunião ou uma formação mais pequena, basta colocar café, bolachas, copos de plástico, águas, açúcar e palhetas. Noutros eventos de maior dimensão, temos de colocar chávenas de café e chá, copos de vidro, colheres, garrafas de água, açúcar, chá, café, chocolates, rebuçados, bases para copos, bolachas, identificadores, blocos, canetas, café e chá. O comando do projetor e o passador de slides também devem ser sempre colocados na sala.

Quando as visitas saem da sala para fazer um intervalo, estamos encarregadas de repor o que faltar e de recolher o lixo.

Além de todas estas funções, também é importante garantir o suporte às visitas enquanto elas não abandonarem o edifício e mostrar sempre simpatia e disponibilidade para ajudar no que for necessário.

#### **2.4.5. Elaboração de relatórios mensais**

Todos os meses temos de elaborar um relatório das despesas que temos com as visitas, nomeadamente, de cantina, táxis, bolachas, chocolates, café, rebuçados, chá, leite, açúcar, adoçante, copos e colheres de plástico, etc.

Esses gastos são colocados num documento detalhado com gráficos. Além dessas informações, é também colocado o número de visitas que temos cada mês e o número de dias que durou a visita por cada semana (ver anexo III).

Em conjunto com as colegas do serviço, são elaborados os *Key Performance Indicators* (ver anexo V), onde é indicada a quantidade de viagens pedidas, se houve ou não problemas com emissão de bilhetes, a quantidade de colaboradores em viagem, quantidade de fábricas visitadas, gastos das visitas, gastos de lavagens de viaturas, gastos de táxis e jardinagem, gastos de economato, n.º de mal-entendidos com a agência de viagens, queixas do nosso trabalho, quantidade de problemas e tempo e resolução de avarias do aquecimento, ventilação e ar condicionado, entre outros.

#### **2.4.6. Organização de viagens**

Temos muitos colaboradores que viajam, e por isso o volume de viagens é bastante elevado. Isto acontece porque muitas vezes é necessário suporte em outros países ou porque são realizados *Workshops* e Conferências. Houve então necessidade de criar um documento oficial que compilasse todo o procedimento de pedido de viagem, tendo sido elaborado centralmente um procedimento/política de viagem do âmbito europeu. As indicações contidas no documento devem ser sempre respeitadas e o mesmo pode ser consultado sempre que necessário.

O processo de pedido de viagem tem várias fases:

- Envio do *Business Trip Request* preenchido por parte do colaborador. No caso dos expatriados, juntamente com o pedido, deverá sempre vir em anexo a informação de viagem para posterior impressão e entrega nos Recursos Humanos. Os colaboradores devem sempre pedir as viagens com pelo menos 15 dias de antecedência (Glisin, 2014), portanto devemos ter sempre isso em conta. Caso isso não se verifique, devem dar uma justificação ao Diretor a explicar a razão.  
Devem também ter sempre o cartão do cidadão dentro da validade e o passaporte, caso seja necessário.
- Pedido de viagem à agência de viagens através do preenchimento de um *template* específico. Nesse mesmo pedido, deve sempre constar o hotel onde deve ser efetuada a reserva. Para a escolha do hotel, deve ser consultada uma lista que se encontra disponível na *intranet*. Devemos sempre seguir a ordem de escolhas, pela sequência de prioridades estabelecida.



No caso de algum colaborador exceder o período de viagem de um mês, deve considerar-se a hipótese de ficar num apartamento em vez de num hotel ( Glisin, 2014) e de se atribuir um seguro especial (usado para os colaboradores que se encontram no estrangeiro por mais de um mês).

- Tem que se manter sempre presente que para alguns países é necessário visto e deve tratar-se do assunto com a antecedência devida.
- Envio por parte da agência de viagens da proposta de viagem, tendo em conta a opção mais económica (Glisin, 2014). No entanto, às vezes a opção mais económica não é necessariamente a de preço mais reduzido, devido ao n.º de escalas, horas de espera, eventuais necessidades de pernoitar, refeições ou transportes adicionais, portanto, esses aspetos também devem ser tidos em conta.
- Envio da proposta para o colaborador e para a chefia do mesmo;
- Obtendo-se uma resposta positiva por parte da chefia e do colaborador, envia-se ao Diretor para ele aprovar.
- Com a aprovação do Diretor, manda-se emitir o bilhete. Se não houver aprovação, tenta-se uma proposta melhor.

No caso de o Diretor não estar, a aprovação fica a cargo de uma das *Division Managers* nomeadas.

- No caso de serem viagens intercontinentais, também é necessária a aprovação do *Head of Fuction e C-Level*.
- Quando é recebido o bilhete, envia-se para o colaborador;
- Após receber a fatura, reencaminha-se o correio eletrónico da aprovação enviado pelo Diretor, anexando a fatura. Esse correio eletrónico fica nos *drafts* porque mais tarde vai ser necessário enviá-lo à contabilidade;
- Posteriormente, é necessário enviar o *Business Trip Request* preenchido com os detalhes da viagem (voos, preço do bilhete, centro de custo, aprovação do Diretor) e fatura. De seguida, vai-se buscar o correio eletrónico mencionado anteriormente, preenche-se o *Business Trip Request* e anexa-se para enviar à contabilidade.

Os *Business Trip Requests* devem ser todos impressos e deve-se separar os que têm pedido de dinheiro dos que não têm. Os que não têm, são guardados numa pasta específica para depois introduzir os dados no mapa (relatório da despesas das viagens).

- As viagens que têm pedido de dinheiro têm outro processo. Nesses casos, os *Business Trip Requests* têm de ser assinadas pelo Diretor. Após serem assinados, são digitalizados e colocados numa pasta nossa na rede destinada aos adiantamentos de dinheiro. Semanalmente, copiamos a pasta e colamos na pasta da rede da contabilidade, destinada às viagens. De seguida, é enviado um correio eletrónico à contabilidade com o nome dos colaboradores que vão precisar de adiantamento de dinheiro para a semana seguinte. Normalmente, estes pedidos são feitos às terças-feiras. Posteriormente, os *Business Trip Requests* são impressos e são colocados na pasta mencionada no ponto anterior para introduzir os dados no mapa.

Nota: Quando alguma fatura não coincide com o *Business Trip Request*, verifica-se nos correios eletrónicos o que foi pedido e vê-se os detalhes do bilhete para detetar onde está o erro.

Se houver alteração de alguma viagem, deve-se primeiro verificar se já foi tudo enviado para a contabilidade. Se ainda não tiver sido, junta-se os processos e envia-se tudo. Caso já tenha sido enviado, procura-se o primeiro correio eletrónico, cola-se a aprovação da alteração, anexa-se a nova fatura, atualiza-se o valor no *Business Trip Request* e envia-se tudo de novo.

Além de pedirmos viagens para os colaboradores do *Porto Technical Centre*, também solicitamos viagens para os colaboradores da YEL - Yazaki Europe Limited que estão alocados em Portugal. No caso dos YEL, o processo é diferente, uma vez que eles não têm chefia em Portugal e fazem serviço a nível europeu. Nesses casos, a viagem não é aprovada pelo Diretor, mas sim pela chefia dos mesmos. O *Business Trip Request* é enviado posteriormente por correio eletrónico com a assinatura da respetiva chefia.

O processo indicado em cima é o considerado normal, no entanto, nem sempre se verifica esta fluidez, porque muitas vezes, é necessário alterar datas de viagens devido a imprevistos que de vez em quando surgem. Isso implica praticamente recomeçar o processo.

#### Despesas de viagem:

Quando os colaboradores entregam as despesas de viagem (BTER- *Business Travel Expense Report*), devemos assegurar-nos que a *sub work-order* está identificada para sabermos a que fábricas é necessário alocar os gastos das viagens. De seguida, dá-se ao

Diretor para ele assinar e tira-se cópia da primeira página para depois introduzir essas despesas no mapa de viagens. Depois disso, os originais são enviados para a contabilidade.

### **Pedidos de táxi no estrangeiro**

Quando os colaboradores viajam, deve ser sempre pedido táxi no estrangeiro para garantir que têm como se deslocar de um local para o outro.

Para isso deve procurar-se os coordenadores de viagem dos respetivos países. Depois disso, deve-se enviar um correio eletrónico à pessoa a pedir para se encarregar dos pedidos de táxi. Nesse correio eletrónico devem constar os detalhes de voo do colaborador, o hotel onde vai ficar e a pessoa de contacto no país. O colaborador deve ir em cópia do correio eletrónico. Deve-se também pedir a confirmação desses mesmos pedidos de táxi.

No caso de mais do que um colaborador viajar para um determinado país, deve-se sempre tentar que viagem juntos ou que pelo menos cheguem ao destino a horas próximas, de forma a diminuir os custos de transporte. Assim não é necessário ir mais do que um táxi (Glisin, 2014).

Sempre que seja pertinente, deve também ter-se em conta que o *rent-a-car* pode ser uma possibilidade, quando vários colaboradores viajam juntos.

### **Pedidos de táxi em Portugal**

Os colaboradores também podem pedir táxi em Portugal se precisarem de transporte para o aeroporto ou do aeroporto para casa. Para isso, devem enviar-nos um correio eletrónico a informar da necessidade de ser de ida e volta. Nesse correio eletrónico deve constar a morada e número de telefone, para o pedido ser elaborado e posteriormente ser enviado aos taxistas. Normalmente, o táxi é pago pelos mesmos. Só não é pago por eles quando são consideradas como horas extras (com devida aprovação do *manager*).

### **Regras para despesas de viagem**

- Quando os colaboradores voltam das viagens, têm 3 dias úteis para entregar os comprovativos das despesas.
- Não são aceites despesas privadas (mini-bar, tv, etc.).

- Sempre que os expatriados entregam as despesas, deve ter-se em atenção se durante esse período de tempo tiraram algum dia, já que essa informação deve estar sempre registada no mapa dos expatriados.
- Quando as despesas são recebidas, deve ser tirada uma fotocópia da primeira folha para introduzir os gastos no mapa. No entanto, existem casos especiais em que temos de digitalizar as folhas todas das despesas.

### **Diárias**

Quando os colaboradores viajam têm direito a diárias. As diárias variam consoante o cargo.

- Diretor: 50 euros
- *Managers*: 40 euros
- Expatriados: 45 euros
- Outros: 30 euros

Antes de os colaboradores viajarem, devemos sempre facultar-lhes um cartão de seguro, caso tenham algum acidente no estrangeiro ou se sintam mal e precisem de ir ao médico. No caso de o colaborador precisar de ir ao médico, deve informar-nos para que possamos ativar o seguro. Em conjunto com esse cartão, deve ir um cartão com o n.º de contribuinte da empresa para os colaboradores poderem pedir as faturas em nome da empresa.

As pessoas que viajam por mais de um mês precisam de um seguro especial, uma vez que esse seguro abrange mais do que simples emergências.

### **2.4.7. Apoio geral ao edifício**

#### **Equipa de emergência**

Uma vez que temos atribuições sobre o edifício, os elementos do *General Administration Services* são parte integrante da equipa de emergência. Para isso, é necessário termos formação para o efeito.

Existem duas categorias dentro da equipa de emergência. São elas a equipa de primeira intervenção e a equipa de evacuação.

Os elementos do *General Administration Services* fazem parte da equipa de evacuação, o que significa que são responsáveis por efetuar a evacuação dos colaboradores para o exterior do edifício de uma forma organizada e controlada.

A equipa de evacuação é de importância crucial, pois a salvaguarda da vida das pessoas prevalece acima de todos os outros procedimentos.

O início da emergência é dado quando são acionadas as sirenes de emergência. Na sequência dessa ocorrência, deve-se vestir os coletes identificadores, pegar no comunicador de forma a estar contactáveis e verificar o piso zero (cafetaria, salas de reunião, casas de banho, posto médico e zona técnica, se estiverem com as portas destrancadas). Ao mesmo tempo que é feita esta verificação, deve ir-se encaminhando as pessoas para o exterior e impedir que as mesmas voltem para trás.

Por último, devemos dirigir-nos ao ponto de encontro, de forma a verificar se todos os colaboradores estão presentes no local, confirmando com cada responsável de equipa se está em falta algum colaborador.

Ao receber a indicação do fim da emergência, encaminha-se os colaboradores para dentro do edifício e desliga-se as sirenes.

É uma responsabilidade fazer parte desta equipa porque de nós depende a segurança dos colaboradores. No entanto, foi um voto de confiança porque comecei a ser parte integrante da equipa quando ainda me encontrava a estagiar.

Apesar de ainda não ter tido formação de primeiros socorros, o facto de fazer parte da equipa é relevante porque nos prepara para lidar com situações de grande *stress*. Isso é muito positivo, tanto a nível profissional como pessoal.

#### **2.4.8. Seguimento dos expatriados: apoio a nível dos Recursos Humanos**

Somos responsáveis por todos os documentos relativos aos expatriados respeitantes aos Recursos Humanos. Os expatriados, são colaboradores que se encontram a trabalhar no estrangeiro. Os mais usuais são pedidos de justificação de falta. Os colaboradores devem enviar-nos um correio electrónico com a classificação dos dias que pretendem tirar. Os dias podem ser classificados como férias, compensação por deslocação, feriado no local de trabalho, horas à troca, etc. Posteriormente preenche-se um mapa de débitos e dá-se as folhas de justificação aos *managers* respetivos para estes assinarem. Depois disso, as folhas são assinadas pelos Recursos Humanos. De seguida são-nos entregues novamente e são colocadas numa capa de arquivo.

Caso não saibamos como classificar determinados dias, devemos verificar primeiro se realmente não existe nenhuma informação relativa aos dias em questão. Se não existir, devemos contactar primeiro os Recursos Humanos e, em último caso, o colaborador.

#### **2.4.9. Verificação/seguimento de faturas**

É da nossa responsabilidade encaminhar diversas faturas para a contabilidade, mas antes de isso acontecer, estas têm que passar por um processo, dependendo do tipo de fatura em questão.

##### Faturas de táxi:

Quando recebemos as faturas dos taxistas, o primeiro tratamento é a correspondência da mesma com o pedido de táxi. Para isso, abre-se o pedido respetivo de táxi que já foi elaborado anteriormente e coloca-se o número da fatura correspondente, assim como o preço do serviço.

Depois disso, imprime-se o pedido e agra-se a fatura para o Diretor aprovar e assinar. Após ser assinado, digitaliza-se, coloca-se a digitalização na página de faturas na rede e envia-se o original para a contabilidade por correio interno. Ainda antes de enviarmos para a contabilidade, devem ser registados os valores de todas as faturas desse mês num dos relatórios referidos anteriormente.

##### Faturas de lavagem de viaturas de serviço

Quando recebemos alguma fatura da oficina que trata das lavagens das viaturas de serviço da empresa, imprime-se a fatura e abre-se um documento em *excel* destinado ao registo dos gastos das lavagens. Introduce-se então nesse documento o valor da fatura, a matrícula, a data e o centro de custo respetivo. De seguida, aloca-se noutro documento que está destinado aos gastos gerais das viaturas da Direção, o valor gasto, consoante o proprietário da viatura. Por último, anota-se o preço da lavagem e o centro de custo na fatura previamente impressa e assina-se para depois ser enviada para a Contabilidade por correio interno.

#### Faturas da Via Verde:

As faturas da Via Verde são-nos inicialmente enviadas pela Contabilidade. Primeiro imprime-se e depois identifica-se a viatura e o respetivo centro de custo. De seguida é dada ao Diretor para aprovar e assinar. Depois de assinada, introduz-se o valor no documento dos gastos das viaturas de serviço e digitaliza-se para voltar a enviar para a Contabilidade.

#### Faturas de gastos de combustível:

Normalmente apenas recebemos os gastos de combustível da carrinha de serviço da empresa. Quando isso acontece, coloca-se o centro de custo correspondente. De seguida, introduz-se o valor no documento dos gastos das viaturas e envia-se por correio interno para a Contabilidade.

#### Faturas dos serviços do edifício:

Quando nos são entregues faturas de serviços do edifício, digitaliza-se e guarda-se a digitalização na pasta respetiva na rede. O original é entregue ao responsável pelo edifício (além de nós).

#### Faturas telemóveis:

Todos os meses é-nos enviada pela Contabilidade a fatura da operadora móvel para todos os números da empresa. Quando isso acontece, imprime-se o documento e identifica-se cada número de telemóvel. Existe também um documento específico onde alocamos essas despesas consoante o número de telemóvel. Muitos desses gastos são posteriormente debitados. O limite de referência é de 50€, por isso as pessoas que ultrapassarem esse valor deverão ser notificadas.

A fatura é depois entregue ao Diretor para ele aprovar e assinar e depois disso é digitalizada e enviada para a Contabilidade.

No documento onde são registados os gastos, deve colocar-se a vermelho aqueles que ultrapassam os 50€, a roxo os valores que são para debitar e a amarelo os que já tiverem sido debitados.

Quando algum telemóvel é partilhado por várias pessoas, vai-se à página da operadora móvel descarregar a fatura detalhada relativa àquele número e com ajuda do documento já referido vemos o período em que o telemóvel foi usado por cada pessoa.

De seguida, elaboramos uma *pivot table* de forma a calcular quanto é que cada pessoa gastou.

#### Faturas da empresa de restauração (cantina e serviços de *catering*):

Quando temos algum evento de maior dimensão no nosso edifício, é-nos enviada pela empresa de restauração uma fatura relativa ao serviço prestado.

Deve ser sempre confirmado se o serviço foi realmente prestado na data indicada na fatura e colocar o respetivo centro de custo. Depois disso, é aprovada e assinada pelo Diretor e digitalizada. A digitalização é colocada numa pasta na rede à beira da semana respetiva e o original é enviado para a Contabilidade.

Todos os meses é-nos também enviado pelos Recursos Humanos um documento onde constam todos os gastos da cantina do mês anterior. Nesse mesmo documento temos de identificar os gastos que cada visita teve em refeições.

#### Faturas jardinagem:

Quando recebemos alguma fatura dos serviços de jardinagem, verifica-se quais os serviços que foram efetuados, coloca-se o centro de custo na fatura e dá-se ao Diretor para ele aprovar e assinar. Depois de a fatura estar assinada, digitaliza-se e coloca-se numa pasta na rede destinada para o efeito. Os originais seguem para o jardineiro.

#### Faturas de hotel:

No caso de alguma visita se esquecer de fazer o *check out* e recebermos a fatura do hotel, primeiro deve identificar-se qual foi a visita e qual o período de tempo. De seguida, associa-se o centro de custo respetivo e dá-se ao Diretor para ele aprovar e assinar. Depois de assinada, digitaliza-se e envia-se o original para a contabilidade (ficamos com cópia para posterior débito).

## **2.5. Projeto Geostar**

Como já foi falado anteriormente, o processo de pedido de viagens tem várias fases.

Foi-me solicitado pela minha chefia que elaborasse um documento no qual fosse possível analisar diversas variáveis relativamente a estas.

Isto surgiu na sequência da mudança de agência por parte da empresa e o objetivo inicial foi fazer uma comparação entre a agência anterior e a atual.



O documento foi criado em Abril, foi sendo atualizado todos os meses durante o meu estágio e continua a ser parte integrante das minhas atuais funções na empresa. Pretende-se verificar se determinados objetivos estão a ser atingidos pela nova agência, nomeadamente, o tempo de resposta a par com as variações de preço consoante os destinos.

É um projeto que requer algum trabalho, uma vez que tem que se recolher muitas informações de cada viagem: o dia em que a viagem foi pedida pelo colaborador e o nome do mesmo; data de partida; destino; companhia aérea; preço que foi levado a aprovação; data e hora em que a viagem foi pedida pela coordenadora de viagens; data e hora da resposta por parte da agência; intervalo de tempo entre o pedido da viagem e a resposta da agência; data da emissão do bilhete e preço final (ver anexo IV). Depois de recolher toda esta informação são elaborados gráficos de forma a obter uma análise mais pormenorizada e de mais fácil visualização. No gráfico podemos verificar visualmente para que país o tempo de resposta foi mais elevado.

Uma vez que são pedidas mais viagens para determinados países, todos os meses é feita uma análise do tempo de resposta dos países para os quais foram feitos mais pedidos de viagem.

De seguida é feita uma média de preço por destino (ver anexo IV) e uma média ponderada, isto é, tendo em conta o número de pedidos para cada país.

Por fim, é apresentada uma comparação entre o mês atual e o mês anterior, relativamente ao total gasto, à média do tempo de resposta, ao número de viagens pedidas e à taxa de rejeição por parte da chefia (ver anexo IV).

Este documento permite fazer uma análise mensal do desempenho da agência de viagens e por isso é um trabalho bastante minucioso e de muita responsabilidade. O objetivo é que o tempo de resposta da agência vá diminuindo, tendo sido estipulada como meta inicial as três horas, com a promessa que ao fim de meio ano, passaria a duas horas.

Tem sido uma mais-valia para o nosso trabalho porque nos permite ter mais controlo sobre tudo o que um pedido de viagem implica. Tem-nos ajudado bastante a detetar quando alguma fatura está em falta e a medir tempos e verificar custos.

Inicialmente despendi imenso tempo neste projecto, porque nunca tinha trabalhado muito com o *excel*. Portanto, a execução deste documento fez com que tivesse de estudar e fazer alguma pesquisa, de forma a conseguir atingir o desafio que me foi proposto.

Quando comecei a elaborar o documento, tratou-se basicamente de juntar dados num quadro. Como o que se pretendia posteriormente era uma análise mais aprofundada, tive que elaborar gráficos, fazer médias e comparações, de forma a ser possível ter uma visão relativamente rápida do desempenho da agência.

Além de ser um documento que complementa o nosso trabalho, ajudou-me muito a aprender diversas funções existentes no *excel*. Como trabalhamos muito com essa ferramenta, tem-me ajudado bastante no meu dia a dia.

### **3. Estágio no Laboratório**

A par com as minhas funções no *General Administration Services*, também desempenhei funções no Laboratório durante três meses. Durante a parte da manhã, estagiava no setor acima mencionado e durante a parte da tarde no Laboratório.

As minhas funções passavam por dar apoio a nível de secretariado, introduzir pedidos de ensaio que chegam ao laboratório na base de dados (LIMS – *Laboratory Information Management System*); atualizar documentos do SQ - sistema da qualidade e criar documentos de controlo de gestão de projetos;

Segundo Boeijen, citado por (Tager), o laboratório moderno existe num ambiente onde se produz uma grande quantidade de dados. Com o surgimento de novas tecnologias, tanto a qualidade como a quantidade de informação está a aumentar exponencialmente. Este aumento de dados pode causar significativos problemas e por isso são necessários métodos para gerenciá-lo.

Os benefícios do LIMS segundo (Webber, 2000), citado por (Tager) são:

- A informação pode ser obtida através do clique de um botão, em vez de ter de procurar no meio de arquivos;
- Anos de informação podem ser guardados facilmente sem a utilização do método de arquivo tradicional;
- Melhoria da qualidade da informação;
- *Log in*, seguimento e gestão automáticos;
- Relatórios automáticos para os clientes (*Turnaround Time*<sup>2</sup>, *Work Load*<sup>3</sup>);

---

<sup>2</sup> Turnaround Time: Período de tempo que leva a completar um determinado processo "Business Dictionary").

<sup>3</sup> Workload: Quantidade de trabalho atribuído ou esperado de um colaborador num determinado período de tempo "The Free Dictionary")

- Qualidade-controlo automática;
- Relatórios diários com qualidade;
- Acesso fácil à informação via *web*.

Inicialmente foi-me dada uma formação básica de forma a conseguir inserir pedidos de ensaio na base de dados. Os ensaios eram basicamente testes feitos em amostras, que posteriormente gerariam um relatório a ser enviado para o cliente. Quando os pedidos eram inseridos, geravam um número que tinha de ser colocado na folha. A folha devia estar sempre rubricada e carimbada pelo Assistente Administrativo. Posteriormente deviam ser tiradas cópias consoante o número de testes que iriam ser feitos para cada amostra e em conjunto com cada cópia, devia ser colocada a amostra respetiva.

Além das funções acima mencionadas, também tive oportunidade de aprender a trabalhar com o Microsoft Project e de elaborar um guia de utilizador para o mesmo.

O Microsoft Project é um programa de gestão de projetos que nos permite controlar datas, duração do projeto, custos, tarefas, etc. É uma ferramenta bastante útil, uma vez que permite controlar todos os projetos em curso.

A aprendizagem desenvolveu-se com muita pesquisa na *web* ao mesmo tempo que explorava o programa.

Algumas das últimas funções que desempenhei no Laboratório passaram por gerir documentos de marcação de férias, banco de horas, etc. Estes documentos são importantes porque desta forma há um maior controlo do n.º de horas que são feitas pelos colaboradores (banco de horas ou horas extras), dos dias gozados e das férias.

Elaborei também um documento onde fazia a comparação de uma norma universal de um teste com uma norma do laboratório, de forma a verificar se o procedimento e os materiais eram os mesmos.

Tive de contactar laboratórios que fossem capazes de atribuir certificados de proficiência de testes específicos que são feitos no Laboratório, nomeadamente Fluorescência de Raio - X e 3D Dimensional. A FRX é uma técnica comprovada para análise de materiais numa ampla gama de indústrias e aplicações, desde identificação positiva de materiais, medição de enxofre no óleo, análise de espessura de revestimento de ligas de metal para controlo de qualidade na indústria eletrónica e bens de consumo ("Oxford Instruments - The Business of Science").

Apesar de ter sido muito bem recebida pelos meus colegas no Laboratório, esta parte do estágio nem sempre foi fácil. Foi-me pedido que desempenhasse tarefas para as quais

não tinha qualquer formação e isso causou algumas dificuldades. No entanto, com a ajuda de alguns colegas, consegui atingir tudo aquilo que me foi pedido.

Penso que talvez tivesse sido interessante e também uma mais-valia para os três meses de estágio nessa área, se tivesse tido previamente alguma formação, porque dessa forma teria sido mais fácil perceber todo o funcionamento desse departamento.

Mesmo não tendo muito a ver com a minha área de estudo, foi uma experiência enriquecedora, porque tive oportunidade de ter algum contacto com o trabalho que lá se faz.

## **4. Considerações finais**

### **4.1. Enquadramento do Princípio de Cooperação na Comunicação**

#### **Empresarial**

Sendo o mundo empresarial mediado por seres humanos com perfis psicológicos, afetivos e culturais diversos, constituído por entidades em constante competição pela realização dos seus objetivos e apoiado por línguas naturais que comportam indeterminação, ambiguidade, polissemia e ruído, devemos ter em conta as máximas de conversação (máximas de Grice). São elas segundo (Grice, 1975), citado por (Ramos, 1995: p.113-115):

- **Máxima de quantidade** – Devemos fornecer a informação o mais completa possível, sem faltas ou excessos.
- **Máxima de qualidade** – Devemos apenas comunicar o que é verdade e não dizer o que pensamos ser falso ou para o qual não tenhamos provas.
- **Máxima de relação** – Devemos ser pertinentes no que estamos a comunicar.
- **Máxima de modo** – Devemos comunicar de forma clara, breve, bem ordenada e deve ser evitada a ambiguidade.

Uma vez que ocupo uma posição na qual tenho que comunicar constantemente com diversas pessoas, com cargos bastante diversificados, tornou-se bastante útil ter estes conhecimentos. Por vezes, a forma como comunicamos com as pessoas, pode fazer toda a diferença.

A falha na comunicação é muito usual porque as pessoas não dão a devida importância à forma como comunicam e isso é particularmente importante quando interagimos com pessoas de outras nacionalidades.

No caso da Yazaki é muito comum entrarmos em contacto com grande diversidade de pessoas e culturas, por isso a forma como nos expressamos e transmitimos informações é mais relevante do que se pensa. Não só comunicamos com portugueses, como com pessoas de outras nacionalidades, daí a importância da aceitação de outras formas de abordagem, de formas de pensar/estar e de costumes. Passo a dar um exemplo muito concreto. Quando organizamos eventos de grande dimensão, devemos tratar de todos os detalhes ao pormenor, inclusive a forma como fornecemos as informações, sejam elas relativas ao táxi, ao hotel, etc. Muitas pessoas estão a visitar o país pela primeira vez e o facto de termos tanta atenção aos detalhes, deixa-os mais descansados. Consequentemente, as pessoas sentem-se mais integradas no meio envolvente.

#### **4.2. Desafios encontrados**

Os desafios encontrados durante o meu estágio foram muitos, cada um deles mais enriquecedor que outro, o que me ajudou imenso a desenvolver as minhas competências.

O primeiro desafio foi integrar-me num ambiente de trabalho completamente novo para mim onde não conhecia praticamente ninguém. Tendo sido esta a minha primeira grande experiência no “mundo real”, foi bastante desafiador.

De seguida, tive que aprender a lidar com o facto de ter sido colocada num local de grande exposição como é uma receção. Posso dizer que foi um grande passo, visto eu ter um carácter bastante reservado.

Por último, tive não só de desempenhar as minhas funções da melhor maneira para concluir o meu estágio com sucesso, mas também lutar pelo lugar para posteriormente conseguir ficar a trabalhar na empresa.

Inicialmente os meus objetivos passavam apenas por ter uma boa experiência a nível de estágio, mas à medida que o tempo foi passando fui percebendo que o cargo que estava a desempenhar me poderia levar muito longe a nível profissional e que seria uma excelente oportunidade poder continuar a colaborar com a empresa.

Com o decorrer do estágio, fui aprendendo imenso e consegui ainda tirar partido de alguns aspetos a nível pessoal, nomeadamente o facto de ter aprendido a lidar com diversos tipos de pessoas, com os mais distintos e variados estatutos e formas de ser. Tornou-me uma pessoa bem mais consciente do mundo real e das dificuldades de lidar com imensas pessoas todos os dias.

Em suma, posso dizer que os desafios foram superados e que o estágio me trouxe imensas coisas positivas.

#### **4.3. Competências adquiridas**

O estágio curricular realizado no *Porto Technical Centre* permitiu-me adquirir competências num meio muito diversificado. Tornou possível complementar o que aprendi no Mestrado e ainda adquirir bastante experiência na área, devido à diversidade de funções que desempenhei.

Consegui perceber a importância de um setor desta dimensão e pude verificar o valor que pode acrescentar a uma empresa.

Tendo em conta que a Yazaki é uma empresa que recebe imensas visitas por ano, torna-se imprescindível ter pessoas que dão a cara pela empresa e que acolhem as pessoas como se aquela fosse a sua segunda casa. No fundo, é o que se tenta transmitir naquele cargo e, com o desempenho de tais funções, foi possível adquirir a experiência necessária para continuar a trabalhar no *Porto Technical Centre* como colaboradora.

Devido ao facto de ter participado na organização de Conferências, consegui presenciar toda a logística por trás de um evento e percebi o trabalho que tais acontecimentos implicam.

Percebi a relevância do *servicescape*, isto é, do ambiente onde os serviços são oferecidos e onde os intervenientes interagem. Estando num ambiente que nos transmite segurança e profissionalismo, as pessoas ficarão sempre mais satisfeitas, pois terão sempre uma experiência mais agradável.

Aprendi a trabalhar sob muita pressão devido aos prazos que tinha de cumprir em conjunto com a organização dos eventos e aprendi a executar várias tarefas em simultâneo, devido à exposição que o cargo implica, isto é, tinha de dar seguimento ao meu trabalho diário em conjunto com o suporte aos eventos e aos colaboradores.

A multiplicidade de tarefas e a exigência de cada uma delas implicou muito trabalho, mas com o apoio da minha supervisora e colega Filipa Lopes, consegui atingir os objetivos propostos e desempenhar as minhas funções corretamente.

#### **4.4. Balanço do estágio**

O estágio na Yazaki Saltano de Ovar foi uma experiência única.

Quando comecei o estágio nunca imaginei que o departamento onde iria ficar fosse tão importante para o bom funcionamento da empresa, mas ao longo do tempo fui percebendo que apesar de para muita gente sermos apenas rececionistas, o nosso trabalho engloba muito mais do que isso. Daí o nome *General Administration Services*.

Além de fazermos serviço de recepção, as nossas funções estão muito mais ligadas aos serviços que providenciamos para o bom funcionamento da empresa e, as nossas funções englobam muito mais que fazer trabalho de recepção, por isso, somos classificadas como assistentes administrativas.

Tive oportunidade de aprender mais na minha área e de pôr em prática o que aprendi no meu curso.

Aprendi que com muito empenho podemos realmente chegar longe e a prova disso, foi o facto de ter ficado a trabalhar na empresa após o término do meu estágio.

Durante o meu estágio fui-me adaptando ao novo ambiente de trabalho ao mesmo tempo que ia aprendendo a desempenhar novas tarefas. Mostrei-me sempre empenhada e preocupada em ajudar quando fosse necessário e talvez por isso tenha sido depositada em mim muita confiança e responsabilidade por parte do meu setor. A pontualidade e a assiduidade fizeram sempre parte da minha rotina.

Apesar de já saber a importância do trabalho em equipa, isso ficou ainda mais reforçado ao longo dos seis meses, uma vez que todos os dias tinha de trabalhar com outras pessoas. Aprendi a importância de adotar uma postura profissional, mas que ao mesmo tempo consiga deixar as pessoas confortáveis. Percebi que o sucesso do trabalho em conjunto resulta do diálogo e da compreensão, mesmo quando as opiniões relativamente a um assunto divergem. Consegui melhorar a forma como encaro situações stressantes e prazos apertados. E, acima de tudo, percebi como nos podemos sentir realizados quando temos um trabalho de que realmente gostamos.

Além disso, conheci pessoas de várias nacionalidades e isso deu-me oportunidade de estar em contacto com diversas culturas e de lidar com pessoas muito diferentes.

Com este estágio, consegui não só aprofundar os meus conhecimentos como também ganhar experiência.

Sendo eu uma pessoa reservada, consegui neste espaço de tempo, soltar-me um pouco mais e sentir-me à vontade a lidar todos os dias com diferentes tipos de pessoas. Foi muito positivo, tanto para a minha vida profissional como para a minha vida pessoal.

Depois desta experiência, percebi que uma das coisas mais importantes é gostarmos daquilo que fazemos e, na medida em que isso for aplicável ao nosso trabalho, tudo se torna muito mais produtivo. Já dizia Confúcio: “escolhe um trabalho de que gostes e não terás que trabalhar nem um dia na tua vida”.



## **Bibliografia**

- Amaral, I. (2008). *Imagem e Sucesso* (8.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Editorial Verbo.
- Amaral, I. (2009). *Imagem e Internacionalização- Como ter êxito no mercado de trabalho* (2 ed.). Lisboa: Stória Artes Gráficas.
- Corporate, Y. (2014). Yazaki Corporate Overview. (documento interno da Yazaki Saltano)
- Pereira, P., *Reserva de Salas no PTC*, 2013. p. 1-4.
- Glisin, Z. *YEL Travel Procedure*, 2014. p. 1-5. (documento interno da Yazaki Saltano)
- Grice, P. (1975). *Logic and Conversation*. New York: P.Cole & J. Morgan Eds.
- Reserva de Salas no PTC (2013).
- Ramos, F. Y. (1995). La Significación Social de las Máximas de Grice: El Caso del Cómic Alternativo Inglés. *Revista Canaria de Estudios Ingleses*, 113-115.
- Webber, J. (2000). A survey of LIMS Satisfaction. *Scientific Computing and Instrumentation Online*. University of Wales.
- Welcome. (2014). (documento interno da Yazaki Saltano)
- Yazaki. (2009). 5S. (documento interno da Yazaki Saltano)
- Yazaki. (2012a). *Manual de Conduta*. (documento interno da Yazaki Saltano)
- Yazaki. (2012b). *Manual de Integração*. (documento interno da Yazaki Saltano)

## **Webgrafia**

Business Dictionary:

<http://www.businessdictionary.com/definition/turnaround-time.html>

Kucera, D. (2012). On the Job Training:

<http://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Oli-Per/On-the-Job-Training.html>

Oxford Instruments - The Business of Science:

<http://www.oxford-instruments.com/search-results?q=3d+measurement>

Tager, B. *An Introduction and Guide to Sucesfully Implementing a LIMS*. University of Wales, Aberystwyth:

<http://www0.cs.ucl.ac.uk/staff/B.Tagger/LimsPaper.pdf>

The Free Dictionary:

<http://www.thefreedictionary.com/workload>

# ANEXOS

## Anexo I

### Imagem 1 – Pedido de táxi




### **PEDIDO DE TAXI / PICK-UP REQUEST**

**NOTA: LEVAR PLACA IDENTIFICATIVA DA YAZAKI PARA RECOLHA NO AEROPORTO**  
THE TAXI DRIVER WILL CARRY A SIGN WITH YAZAKI IDENTIFICATION

DATA DATE	CC	NOME (Telemóvel) NAME (Cell phone)	Nº VOOS/ HORARIOS FLIGHT NO. /TIME		PEDIDO DE SERVIÇO SERVICE REQUEST		TAXISTA TAXI DRIVER	PAGAMENTO PAYMENT
			Nº VOO (hora) FLIGHT NO. (time)	HORA TAXI PICK-UP TIME	DE FROM	PARA TO		
Data:	Ass:				Data:	Ass:		
PEDIDO					APROVADO			

Anexo II

Imagem 2 – Relatório semanal (visitas)

		WEEKLY REPORT										2014 NOVEMBER W45				
Name	Company	Hotel	Arrival	Departure	Purpose	Manager	1	2	3	4	5	6	7	Cost Centre	Cards	
							Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri		Access	Canteen
Yazaki Members																
Trainers																
Other																

### Anexo III

Imagem 3 – Gráfico Informação de Visitas (mensais)

#### **YAZAKI** PTC VISITORS INFORMATION

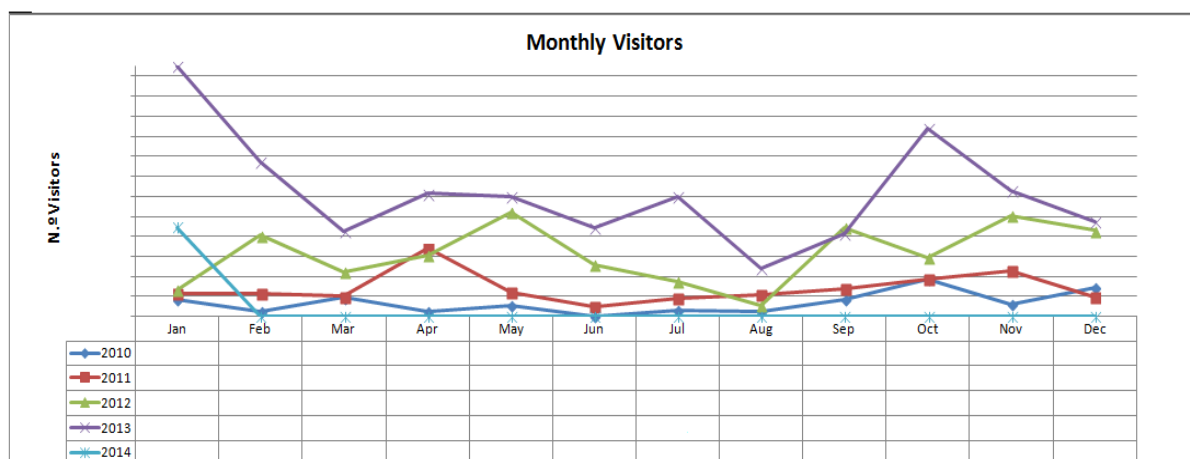


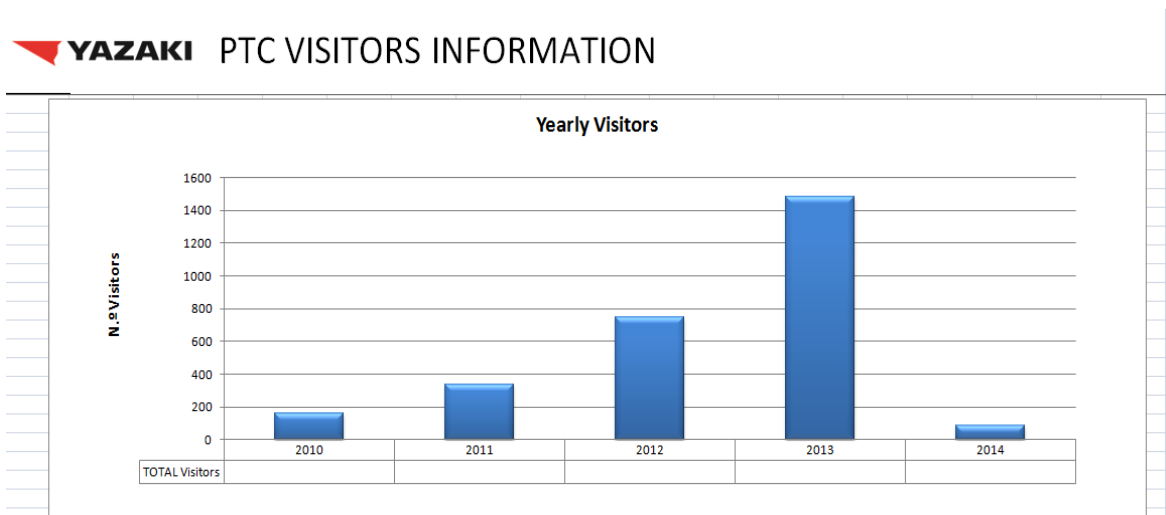
Imagem 4 – Tabela Informação de Visitas (mensais e anuais)

#### **YAZAKI** PTC VISITORS INFORMATION

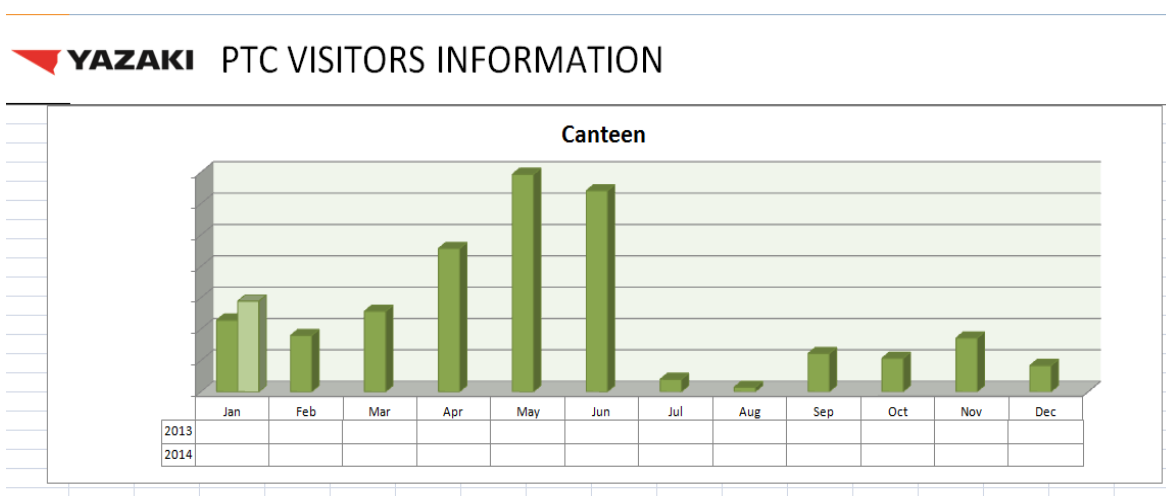
2010			2011			2012			2013			2014			TOTAL Visitors					
Week	Nº Visitors	No. Days in PTC	Week	Nº Visitors	No. Days in PTC	Week	Nº Visitors	No. Days in PTC	Week	Nº Visitors	No. Days in PTC	Week	Nº Visitors	No. Days in PTC	Month	2010	2011	2012	2013	2014
1			1			1			1			1			Jan					
2			2			2			2			2			Feb					
3			3			3			3			3			Mar					
4			4			4			4			4			Apr					
5			5			5			5			5			May					
6			6			6			6			6			Jun					
7			7			7			7			7			Jul					
8			8			8			8			8			Aug					
9			9			9			9			9			Sep					
10			10			10			10			10			Oct					
11			11			11			11			11			Nov					
12			12			12			12			12			Dec					
13			13			13			13			13								
14			14			14			14			14								
15			15			15			15			15								
16			16			16			16			16								
17			17			17			17			17								
18			18			18			18			18								
19			19			19			19			19								
20			20			20			20			20								
21			21			21			21			21								
22			22			22			22			22								
23			23			23			23			23								
24			24			24			24			24								
25			25			25			25			25								
26			26			26			26			26								
27			27			27			27			27								
28			28			28			28			28								
															TOTAL	0	0	0	0	0

Anexo III (continuação)

**Imagem 5 – Gárfico Informação de Visitas (anuais)**



**Imagem 6 – Gráfico Informação Gastos de Visitas (cantina)**



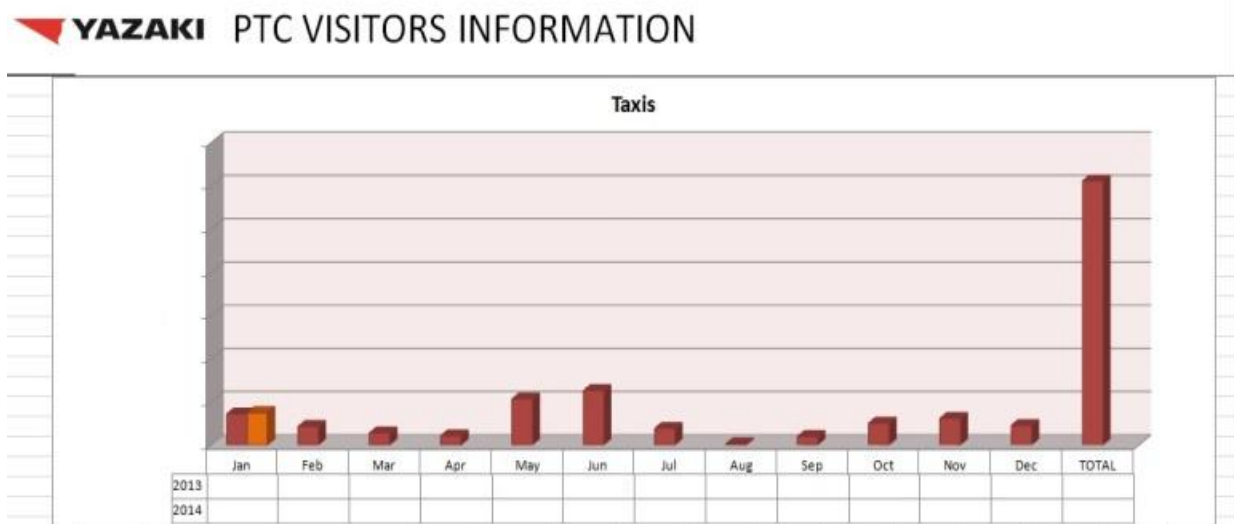
Anexo III (continuação)

**Imagem 7 – Tabela Informação Gastos de Visitas (cantina)**

**YAZAKI PTC VISITORS INFORMATION**

Canteen							TOTAL EXPENSES		
Name	Company	Dates	Visit Purpose	Manager	TOTAL		Month	2013	2014
							Jan		289,171
							Feb		
							Mar		
							Apr		
							May		
							Jun		
							Jul		
							Aug		
							Sep		
							Oct		
							Nov		
							Dec		
							TOTAL		

**Imagem 8 – Gráfico Informação Gastos de Visitas (táxis)**

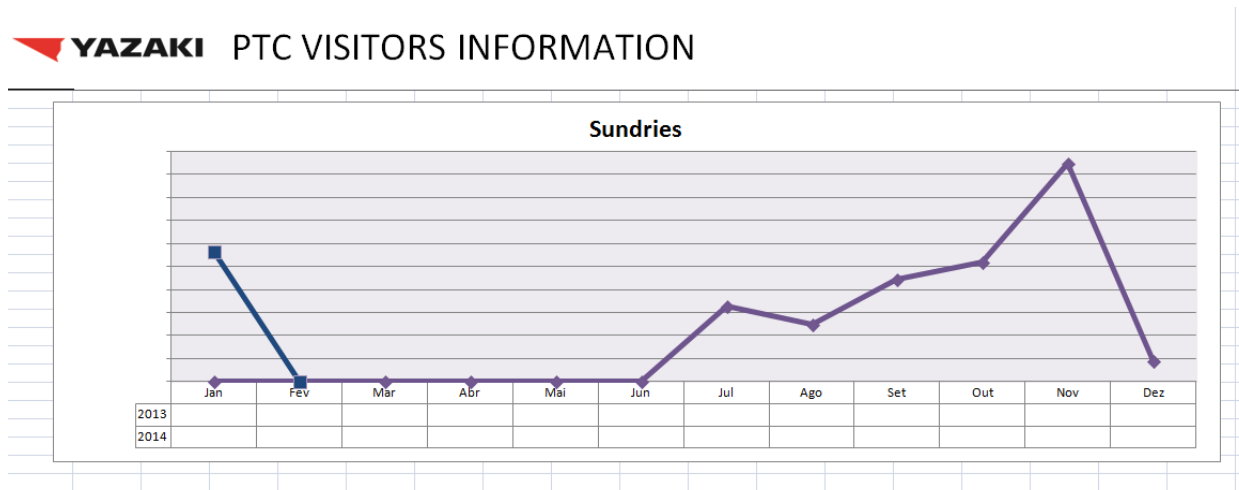


### Anexo III (continuação)

**Imagem 9 – Tabela Informação Gastos de Visitas (táxis)**

YAZAKI PTC VISITORS INFORMATION											
Taxis									TOTAL EXPENSES		
Date	Name	Company	Service	C.C.	Manager	Invoice	Taxi Driver	Price	Month	2013	2014
									Jan		
									Feb		
									Mar		
									Apr		
									May		
									Jun		
									Jul		
									Aug		
									Sep		
									Oct		
									Nov		
									Dec		
									TOTAL		


**Imagem 10 – Gráfico Informação Gastos de Visitas (*sundries*)**





### Anexo III (continuação)

**Imagem 11 – Tabela Informação Gastos de Visitas (*sundries*)**



# PTC VISITORS INFORMATION

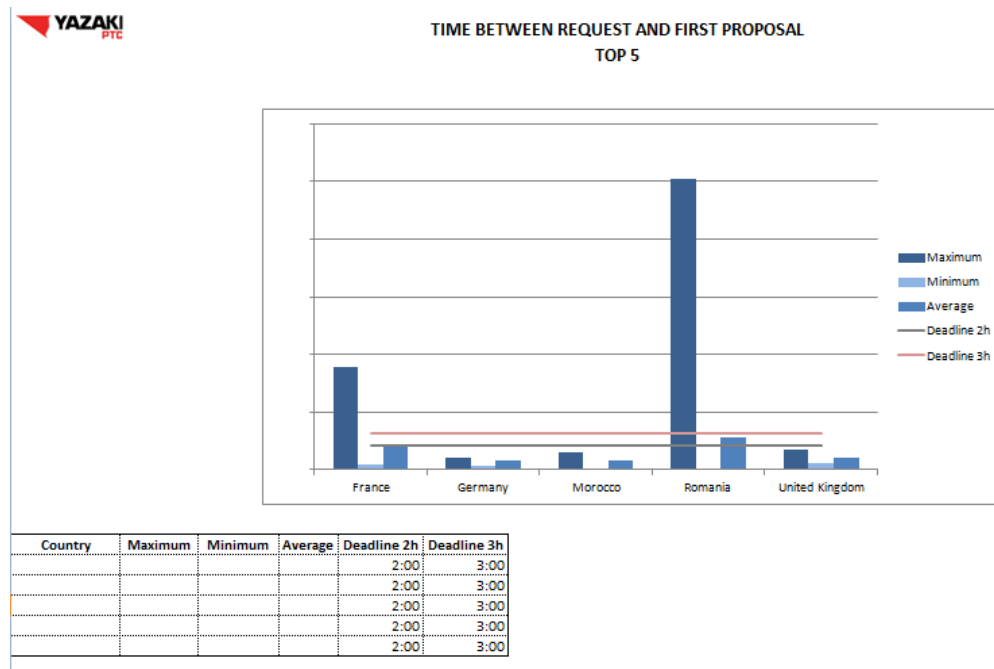
Sundries			TOTAL EXPENSES			
Date	Invoice N.º	Total Price	Month	2013	Month	2014
			Jan		Jan	
			Fev		Fev	
			Mar		Mar	
			Abr		Abril	
			Mai		Maio	
			Jun		Jun	
			Jul		Jul	
			Ago		Ago	
			Set		Set	
			Out		Out	
			Nov		Nov	
			Dez		Dez	
			TOTAL		TOTAL	

## Anexo IV

### Imagem 12 – Geostar Service Data

[illegible]

**Imagem 13 – Gráfico Tempo de resposta entre o pedido de viagem e a primeira proposta da agência de viagens**

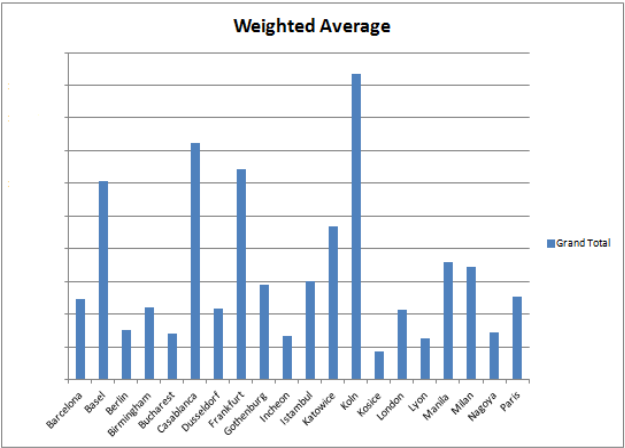
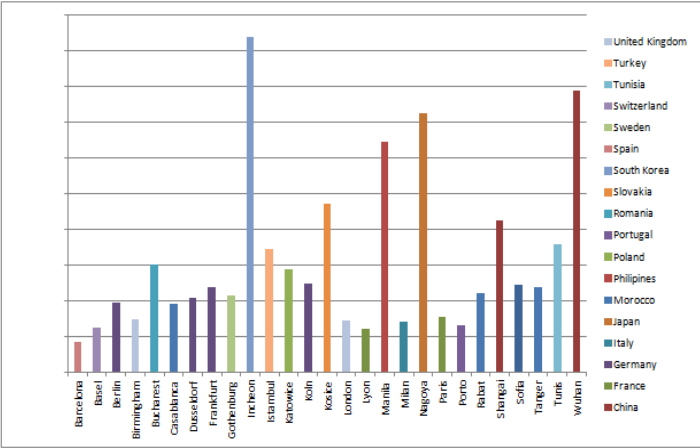


Anexo IV (continuação)

Imagem 14 – Gráfico Média de preço por país e destino & Média Ponderada




AVERAGE PRICE PER COUNTRY AND DESTINATION



## Anexo V

### Imagem 15 - KPI- Key Performance Indicators



OBJECTIVES / IMPROVEMENTS PLAN -

Jul/2014 - Jun/2015

		SECTOR	General Administration Services																		PAGE 1 / 1				
N.º	CORPORATE / MANAGER ORIENTATION	ACTIONS TO BE IMPLEMENTED BY THE SECTOR	CONTROL ITEMS	RESPON. / SECTOR	RESULTS OF LAST YEAR	YEAR	MONTH	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	TOTAL ACCUM	OBSERVATIONS				
1	Visitors Service		Number of requests  Invoices delivered by taxi drivers  Weekly visitor registration  Monthly report (HR)  Invoices from Supermarkets	Carina Duarte		PLAN															0				
						REAL																	0,00 €		
						PLAN																		0	
						REAL																		0,00 €	
						PLAN																		0	
						REAL																		0,00 €	
						PLAN																		0	
						REAL																		0,00 €	
2	Travel Centre		Daily register by FL   <																						